



# Renforcement des capacités des téléopérateurs des lignes vertes en counseling par téléphone dans la prévention de la maladie à virus Ébola

## MANUEL DU FORMATEUR



2017

CCP 2017 - Avec le soutien financier du PEPFAR/USAID

**RENFORCEMENT DES CAPACITES DES TELEOPERATEURS DES  
LIGNES VERTES EN COUNSELING PAR TELEPHONE DANS LA PRE-  
VENTION DE LA MALADIE A VIRUS EBOLA**

Manuel du formateur

# Sommaire

Session 1 : Introduction à la Ligne Verte Ebola .....	5
Session 2 : La communication et le comportement .....	9
Session 3: La Maladie à Virus Ebola : les informations techniques.....	12
Session 4: Les besoins en informations sur la MVE selon la phase.....	13
Session 5: Compétences pour le counseling par téléphone .....	15
Session 6 : Situations difficiles en counseling .....	25
Session 7 : FAQ et Script de réponses pour les urgences.....	31
Session 8 : Stress et burn out.....	36
Session 09 : Jeux de rôle.....	40
ANNEXES .....	45
FICHE D'EVALUATION DE LA FORMATION .....	46
EVALUATION DES JEUX DE RÔLES .....	47
PRÉ-TEST.....	48
SCENARIOS DES JEUX DE ROLE.....	50
FAQ .....	52
BIBLIOGRAPHIE .....	61

# Session 1 : Introduction à la Ligne Verte Ebola

Le but de cette séance est d'explorer les sources d'informations au sujet de la maladie à virus Ebola (MVE), et le rôle de la ligne verte ébola dans le système de prévention et de lutte contre cette maladie.



## OBJECTIFS :

***A la fin de cette session, les participants seront capables de :***

1. Examiner les sources d'information à propos de la maladie à virus Ebola,
2. Comprendre l'importance d'une communication interactive et claire,
3. Apprécier le rôle des agents de la ligne verte Ebola dans prévention et la réponse à l'épidémie.

## MATERIEL ET DUREE

**Matériel :**

- Flipchart et marqueurs



**Durée :** 2hr 30

5

## Session 1, Étape 1 : Je m'appelle ... et j'aime ...

### Exercice de groupe : Brise glace

C'est une façon amusante d'amener les participants à se présenter. Tous se tiennent debout en formant un cercle. Demandez aux uns et aux autres de penser à quelque chose qu'ils aiment faire et à une action qui correspond à cette chose (exemple, jouer au football, faire la cuisine, danser, chanter).

Une personne fait un pas en avant et dis « Je m'appelle ..... et j'aime ..... » (avec une action), puis recule. Puis, tout le monde avance ensemble et répète exactement ce que la personne vient de dire et de faire avec la même expression, la même intonation et les mêmes actions. Chaque personne (y compris les facilitateurs) se présente à son tour de la même manière, suivie par tout le monde qui imite la présentation. Même si tout le monde se connaît, ceci est une bonne façon de briser la glace.

## Session 1, Étape 2 : Mon expérience de la MVE

### ■ Exercice de groupe :

Les participants se divisent en groupes de trois ou quatre pour discuter pendant cinq à dix minutes les deux questions suivantes :

1. Comment est-ce que vous avez entendu pour la première fois parler de l'épidémie de la MVE en Afrique de l'Ouest ?
2. Comment vous vous sentiez quand vous avez entendu parler de l'épidémie de la MVE en Afrique de l'Ouest ?

En plénière, le formateur demande aux participants de citer les différents 1) moyens qui leur ont permis d'entendre parler de la MVE, et les 2) émotions qu'ils ont discuté en petit groupe. Le formateur note toutes les réponses des participants sur le papier padex ou alors il peut demander à un participant de le faire.

En plénière, en posant la question suivante :

3. Qu'est-ce que vous avez fait après avoir entendu parler de l'épidémie pour la première fois ?

Le formateur demande aux participants de citer les différents 3) actions/réactions à l'épidémie que les participants ont eu.

Le formateur note brièvement les réponses des participants sur le papier padex ou alors il peut demander à un participant de le faire.

Si la réponse « *chercher des renseignements ou informations additionnelles* » ressort, le souligner à la fin, sinon orienter les réponses si cela n'apparaît pas.

## Session 1, Étape 3 : Sources d'information sur la MVE (30 min)

Le formateur demande aux participants :

4. Où est-ce que vous avez cherché les renseignements au sujet de la MVE ?

Il note les réponses sur le papier padex. Si « la ligne verte ébola » et « les amis/parents » ne sont pas mentionnés, les ajouter à la liste.

### ■ Exercice de groupe

Les participants se divisent en groupes de trois ou quatre pour discuter pendant cinq à dix minutes les deux questions suivantes :

Demander aux participants d'identifier, parmi les sources d'information cités en question #4 ci-dessous :

5. Quelles sont les sources d'information qui sont comme « à sens unique »

6. Quelles sont les sources d'information qui sont interactives

réponse 5 : sens unique : *télévision, journaux, spots radio, affiches, panneaux publicitaires, SMS de masse, imprimés*

réponse 6 : interactives : *lignes vertes, téléphone/SMS, causeries en groupes, Facebook et d'autres médias sociaux)*

## Session 1, Étape 4 : Avantages et inconvénients des sources d'information sur la MVE

### ■ Exercice de groupe :

Le formateur demande en plénière aux participants de constituer quatre (04) groupes. Les groupes doivent se choisir un rapporteur qui viendra présenter le travail du groupe, et puis doivent discuter en petit groupe les avantages et les inconvénients des sources d'information à sens unique, et les sources d'information interactives.

- A la fin de l'exercice, le formateur demande aux différents groupes de venir présenter leurs travaux en plénières
- Le formateur fait la synthèse à la fin de toutes les présentations. La synthèse devrait inclure les points suivants :

Les sources d'information à sens unique comme les spots radio, les affiches, les émissions à la télévision :

- Peuvent informer beaucoup de gens a un coût par personne assez réduit
- Fournissent une information de qualité standardisée (émis par les experts)
- Ne permettent pas de comprendre la réaction de la population aux informations
- Sont moins accessible aux populations rurales, analphabètes ou démunies

Les sources d'information interactives comme les émissions à la radio avec appels (call-in shows), les causeries de groupe, les discussions entre amis/parents et la ligne verte :

- Demandent la participation de quelqu'un bien formé et informé
- Permettent aux gens de poser des questions de clarification et réagir aux informations données
- Peuvent aider les gens à trouver une solution à leur inquiétude
- Peuvent aider les dirigeants de programmes de mieux comprendre la perception de la population sur la maladie et la réponse
- Peuvent faire face aux émotions des gens, qui sont souvent la force qui domine la prise de décision et les actions des gens.

Entre personnes qui n'ont pas accès aux informations correctes, la communication interactive peut faire beaucoup de mal en créant des rumeurs, des fausses croyances, des mensonges à but politique ou personnel, etc. en jouant sur les émotions.

## Session 1, Étape 5 : Communication sens unique et interactive

### ■ Exercice de groupe : Chuchotement chinois.

Demander aux participants de se mettre debout et de se diviser pour former deux rangées (une seule rangée s'il y a moins de 15 participants.)

Expliquer :

***- Maintenant, je vais chuchoter une phrase dans l'oreille des personnes au début de chaque rangée. Ces personnes vont répéter la phrase dans l'oreille de leurs voisins, jusqu'à ce que la phrase arrive à la fin de chaque ligne. Je vais dire la phrase une seule fois seulement, et vous ne pouvez pas me poser des questions ou me demander de répéter la phrase. Chaque personne doit procéder de la même façon et dire une seule fois à son voisin immédiat dans la rangée, la phrase comme il l'a entendue, et ne pas permettre à la personne "receveur" de poser de questions.***

Chuchoter la phrase dans l'oreille des deux premières personnes. Une phrase peut être « La communication claire et bien articulée dans le cadre de la pathologie et symptomatologie est cruciale pour faciliter l'adhésion du public aux stratégies de riposte contre ce fléau. »

Une fois que la phrase est arrivée à la fin des rangées, demander à la dernière personne de dire à haute voix ce qu'elle a compris. Ensuite, demandez aux participants de discuter dans les deux groupes :

***- Est-ce que la phrase a été changée pendant la communication entre les gens ?***

***- Pourquoi pensez-vous que la phrase soit différente à la fin ?***

(Les raisons sont, parmi d'autres, que le fait de chuchoter rend moins facile la compréhension de la phrase ; la phrase est longue, elle utilise des mots compliqués et a plusieurs éléments à retenir. Les participants n'avaient pas la possibilité de poser des questions pour clarifier leur compréhension et n'avaient pas le droit de faire répéter la phrase, et parce que la phrase était chuchotée, les participants ne pouvaient pas entendre ce que les autres étaient en train de dire.)

***- Que faut-il faire pour que la dernière personne entend et comprend la même phrase que la première personne ?***

(Permettre aux gens de poser des questions, de clarifier, de faire répéter la phrase, rendre plus simple la phrase, ou la découper en plusieurs parties, assurer que les gens parlent clairement, lentement, et à haute voix, et qu'ils répètent la phrase)

***- Qu'est-ce que la personne qui écoute pourrait faire ?***

(Écouter sérieusement, poser des questions pour clarifier son entendement, et répéter la phrase pour assurer qu'il a bien compris ce qui a été dit.)

Dire aux participants :

**Maintenant, on va répéter l'exercice avec une autre phrase, mais cette fois ci, vous pouvez transmettre la phrase à votre voisin avec les méthodes qu'on vient de discuter :**

Dire la phrase suivante aux deux premières personnes, avec une voix normale (pas de chuchotement) « Voici trois choses qui aide la communication sur la maladie Ebola : numéro un, expliquer clairement les signes de la maladie; numéro deux, expliquer ce qu'on peut faire pour éviter la maladie, et numéro trois, expliquer ce qu'on peut faire si on voit les signes de la maladie ».

En disant la phrase, montrer les doigts pour correspondre avec chacun des trois chiffres.

Laisser les participants transmettre la phrase et voir si la phrase est bien transmise aux derniers participants. Sinon, commencer avec la personne avant la dernière personne pour voir ce qu'il a entendu, et remonter vers la première personne pour voir d'où la distorsion est venu.

**- Qu'est-ce qu'on a appris de cette dernière Etape ?**

(La transmission d'information entre les gens peut déformer l'information, surtout si c'est en « sens unique » mais il y a des moyens d'améliorer la communication pour augmenter la compréhension.)

**Résumer la séance :**

**Votre rôle en tant qu'écouter de la ligne verte Ebola, et vos compétences en communication sont cruciales pour assurer que la ligne verte Ebola aide la population de la Côte d'Ivoire à rester en bonne santé et en paix.**

**La ligne verte Ebola peut donner des informations sur la prévention, le traitement et les services liés à la MVE d'une façon interactive. Cette communication interactive facilite l'accès à l'information, motive l'adoption de comportements positifs, et contribue à la coordination des activités.**

**La ligne verte peut :**

- **Relier les gens aux ressources et/ou services existants**
- **Motiver les gens pour agir sur les informations reçues**
- **Apporter un soutien psychologique limité**
- **Récolter les croyances, inquiétudes et préoccupations de la population- « prendre la température » de la population**

**Donc, les agents de la ligne verte Ebola ont une grande responsabilité : il sont souvent la première source d'information pour la population pendant la période de préparation, et parfois le premier contact dans une situation d'urgence (signalement de cas suspect, de décès suspect...)**

# Session 2 : La communication et le comportement

Cette session rend les participants plus conscients des facteurs qui influent sur le comportement des gens, et comment leurs propres valeurs et émotions en tant que répondants, et celles des appelants, peuvent influencer la communication et le comportement.



## OBJECTIFS :

*A la fin de la session les participants seront capables de :*

1. Définir le concept de « communication pour le changement de comportement »
2. Discuter de l'importance de cette notion pour les écoutants
3. Examiner leurs propres attitudes par rapport à la maladie à virus ebola et aux appelants

## MATERIEL ET DUREE

### Matériel :

- Flipchart
- Marqueurs



**Durée : 1hr**

9

## Session 2, Etape 1 : Communication pour le changement de comportement

Le but de cette étape est d'introduire le concept de la communication pour le changement de comportement.

Poser la question aux participants:

- Qu'est ce que la communication ?
- Quels sont les éléments de la communication ?

### 1. Selon vous, quel est le but de la ligne verte - donner des informations, ou aider la population à agir dans le bon sens pour éviter la MVE ?

(réponse : les deux : donner les informations fait partie du rôle de la ligne verte Ebola, mais les écoutants doivent aussi aider les gens à agir sur ce qu'ils ont appris.)

### ■ Exercice de groupe :

Le formateur demande aux participants de constituer des petits groupes. Les groupes doivent se choisir un rapporteur qui viendra présenter le travail du groupe, et puis doivent discuter en petit groupe la question suivante:

### 2. Est-ce que l'information seule est suffisante pour assurer que quelqu'un adopte le bon comportement ? Sinon, pourquoi ?

- A la fin de l'exercice, le formateur demande aux différents groupes de venir présenter leurs travaux en plénière.

Le formateur fait la synthèse à la fin de toutes les présentations. La synthèse devrait inclure les points suivants :

- La communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un. Elle peut aussi désigner l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ou l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique

Elle est fondée sur l'échange de message personne à personne, chacune étant à tour de rôle l'émetteur et/ou le récepteur dans une relation de face à face : la rétroaction/feedback est censée être facilitée sinon quasi-systématique.

- La communication pour le changement de comportement consiste à travailler avec des personnes et leur communauté pour :

1. promouvoir des comportements sains compatibles avec leurs conditions de vie ;
2. créer des conditions propices leur permettant de mettre en place et de maintenir des comportements positifs

- L'information n'égale pas la pratique. Les émotions jouent un rôle très important. Par exemple la majorité de gens savent que fumer n'est pas bon pour la santé, mais il y a beaucoup de ces gens qui fument quand même car, fumer leur donne du plaisir. Beaucoup de gens savent aussi que l'enterrement caché d'une personne morte d'une possible MVE est dangereux, mais leurs émotions ne leur permettent pas d'appeler l'équipe d'enterrement.

- La culture, les normes et réseaux sociaux influencent le comportement des gens. Très souvent les gens sont beaucoup plus motivés par la peur ou la pression sociale que par la raison. Aussi, un excès d'émotion (ex. peur, colère), un manque d'auto-confiance (je ne pense pas que je suis capable d'agir) ou un manque de soutien peut empêcher quelqu'un d'agir à partir de ses connaissances.

## Session 2, Etape 2 : les qualités d'un bon écoutant

### ■ Exercice de groupe :

Le formateur demande aux participants de constituer des petits groupes. Les groupes doivent se choisir un rapporteur qui viendra présenter le travail du groupe, et puis doivent discuter en petit groupe la question suivante:

#### - Notez cinq (05) qualités d'un bon écoutant

En plénière les participants viennent présenter leurs travaux.

Le formateur fait la synthèse en insistant sur les qualités tout en spécifiant.

N'importe qui peut être écoutant – homme ou femme, citoyen jeune ou âgé, ménagère ou homme d'affaire, professionnel ou volontaire. Néanmoins cela ne veut pas dire que tout le monde a le potentiel nécessaire pour être un bon écoutant. Un bon écoutant, c'est quelqu'un qui possède les qualités suivantes :

1. La conscience de soi et des autres,
2. La connaissance des sujets qui font l'objet du counseling (i.e. la MVE),
3. Les compétences pour un bon counseling.

Outre les concepts mentionnés ci-dessus, certains traits de caractère personnels aident à être un bon écoutant. Voici une liste qui n'est pas exhaustive.....Il y a bien sûr d'autres qualités additionnelles.

- L'intégrité (l'attachement à un ensemble de valeurs morales)
- L'attention aux autres
- La chaleur, l'acceptation et la sincérité

- La créativité
- L'optimisme et la confiance
- La flexibilité et la tolérance
- L'énergie et la constance (la volonté de continuer)

### **RESUMER AVEC :**

On a vu certaines choses avec notre jeu de chuchotement : il faut des informations claires, répétées, avec des rappels (les trois doigts pour rappeler les trois parties de la phrase), des supports audio et visuel si possible, et la confiance pour agir.

Donc, la communication pour le changement de comportement va au delà de fournir de simples informations.

Votre rôle en tant qu'écouter n'est pas seulement de :

- *Donner des informations d'une manière interactive sur la prévention, le traitement et les services liés à la MVE*
- *Relier les gens aux ressources et/ou services existants*

Mais aussi de:

- *Comprendre ce que les appelants veulent vraiment savoir et ce qu'ils craignent*
- *Identifier les émotions qui les animent*
- *Utiliser ces émotions pour les motiver à agir à partir des informations reçues*
- *Fournir un soutien pour aider les gens à prendre une décision*
- *Renforcer leur confiance pour qu'ils sachent qu'ils peuvent mettre en œuvre ce qu'ils ont appris*
- *Aider la personne qui appelle à trouver des façons d'agir dans le bon sens*

# Session 3: La Maladie à Virus Ebola : les informations techniques

Le but de cette session est de donner des connaissances de bases sur la MVE, qui sera complétée dans les sessions suivantes.

## MATERIEL ET DUREE

Matériel :

- Boîte à images sur la MVE

 **Durée : 2hr**

### Session 3, Etape 1 : Revue de la boîte à images

#### ■ Exercice de groupe

- Le formateur répartit les participants en trois (ou quatre ou plus) groupes (en fonction du nombre de boîtes à images disponible)
- Il distribue les boîtes à images aux groupes, et demande aux participants s'ils l'ont vu.
- Le formateur explique que cette boîte à images est un outil utilisé pour les séances de sensibilisation, mais nous servira comme référence technique pour le moment.
- Il demande aux participants de passer en revue la boîte à images. Tour à tour, chaque participant montrera une image et posera les questions/informations imprimées associées.

### Session 3, Etape 2 : Discussion de la boîte à images

Le formateur dit en plénière :

- Cette boîte à images vous a donné un peu plus d'informations sur la MVE. Dans les sessions suivantes, vous aurez davantage d'informations techniques, ainsi que des réponses déjà préparées pour les questions les plus fréquemment posées.
- Vous pouvez poser des questions de clarifications maintenant, mais ne craignez pas que ceci soit la seule session pour comprendre les détails techniques sur la MVE.

Le formateur invite les participants à poser des questions de clarification sur le contenu (pas sur le format de la boîte à images, qu'ils ne vont pas utiliser.)

**Rappelons que vous avez besoin de deux compétences dans votre travail d'écouter :**

- **la maîtrise du contenu technique et**
- **la capacité de bien communiquer avec les appelants d'une manière interactive, pour assurer que vous les aidez à agir d'une manière positive.**

# Session 4: Les besoins en informations sur la MVE selon la phase

Les écoutants de la ligne verte Ebola peuvent recevoir des appels à n'importe quel moment de l'épidémie. Bien qu'ils ne pourront pas prévoir toutes les situations il est important qu'ils puissent avoir les rudiments pour faire face aux principaux cas qui se présentent à eux.



## OBJECTIFS :

**À la fin de cette session les participants seront capables de :**

1. Identifier les principaux sujets dans la lutte contre la MVE
2. Elaborer des scripts de réponse pour ces principaux sujets

## MATERIEL ET DUREE

### Matériel :

- Flipchart
- Marqueur



Durée : 2hr

## Session 4, Etape 1 : Les préoccupations des gens aux différentes phases d'une épidémie

Le but de cette étape est d'amener les participants à identifier les principales préoccupations des appelants au cours d'une épidémie et d'élaborer des script de réponses.

### ■ Exercice de groupe

- Le formateur repartit les participants en trois groupes.
- Il demande aux participants de lister leurs idées des principales préoccupations des appelants en fonction des moments de l'épidémie
  - Groupe 1 : préoccupations avant l'épidémie (phase de préparation), comme actuellement en Côte d'Ivoire
  - groupe 2 : pendant l'épidémie (si des cas arrivent en Côte d'Ivoire)
  - groupe 3 : après l'épidémie (quand il n'y a plus de cas en Côte d'Ivoire)

le formateur demande à chaque groupe de venir présenter le fruit de ses réflexions en plénière  
il fait la synthèse

## Session 4, Etape 2 : Developper des scripts de reponse pour la phase AVANT l'épidémie

### ■ Exercice de groupe

- le formateur choisit trois préoccupations parmi celles présentées pour avant l'épidémie (phase de préparation).

- il donne une de ces préoccupation à chacun des groupes.
- il demande aux différents groupes d'élaborer des scripts de réponse en tenant compte de tout ce qu'ils savent sur la MVE.
- Les différents groupes viennent présenter en plénière.
- Le formateur suscite la discussion
- Le formateur explique que des sessions plus tard vont compléter les connaissances sur le contenu des réponses et leurs compétences en counseling. A la fin de la formation, ils seront bien outillés, et toutes leurs connaissance doivent les aider à donner le maximum d'information sur la préoccupation de l'appelant afin de mieux le renseigner. Leur capacité de counseling doit les aider à bien comprendre les craintes ou besoins en soutien pour que l'appelant puisse agir de manière positive suite à l'appel.

# Session 5: Compétences pour le counseling par téléphone

Cette session donne une idée générale des compétences de base requises pour le counseling par téléphone.



## OBJECTIFS :

*A la fin de cette session, les participants seront capables de :*

1. Citer les quatre étapes-clés dans le counseling
2. Identifier et pratiquer les compétences spécifiques du counseling
3. Pratiquer des jeux de rôle sur les compétences du counseling

## MATERIEL et DUREE

### Matériel

- Flipchart
- Marqueur
- Lots de cartes où est inscrit les étapes du counseling



**Durée :** 4hr 30

## Session 5, Etape 1 : définition du counseling

Le but de cette activité est de parvenir à un consensus sur la définition du counseling dans le cadre de la maladie à virus ébola.

- Le formateur demande aux participants de partager leurs définitions du counseling
- Il demande à un participant de noter les réponses sur le padex
- Une fois le consensus atteint, le formateur inscrit la définition consensuelle des participants sur une feuille padex et l'affiche sur le mur ou elle devra rester visible pendant toute la durée de la session ;

### ■ Exercice de groupe :

- Le formateur répartit les participants en quatre (04) groupes (1, 2, 3 et 4).
  - Les groupes 1 et 3 travaillent sur :
    - Cinq définitions de ce qu'est le counseling
  - Les groupes 2 et 4 travaillent sur :
    - Cinq définitions de ce que n'est pas le counseling
- Le formateur fait la plénière pour le partage des résultats et fait la synthèse.

## Session 5, Etape 2 : les étapes du counseling

Le but de cette étape est de présenter un processus systématique de counseling.

Faites le sketch suivant (Si vous facilitez seul, vous pouvez jouer les deux rôles en parlant dans un téléphone imaginaire. L'appelant parle dans le téléphone de la main gauche, l'écoutant parle dans le téléphone de la main droite. Faites des expressions avec votre visage qui correspondent à l'émotion de la personne qui parle.)

Dire aux participants :

**Maintenant on va vous montrer comment répondre à la ligne verte Ebola.**

- **Écouteur** : (d'un ton désintéressé) *Bonjour, ligne verte.*
- **Appelant** : .....*Ummmmm, hallo....*
- **Écouteur** : (d'un ton exaspéré) *Oui ? Vous êtes là ?*
- **Appelant** : (d'un ton timide) *Oui, je mmmm- je voulais savoir quelque chose à propos de l'Ebola.*
- **Écouteur** : *D'accord, bon. (d'un ton prétentieux, style « m'as-tu vu ») La MVE est une fièvre hémorragique qui est hautement létale, transmis par des sécrétions corporelles avec une durée d'incubation d'à peu près 21 jours qui se manifeste par l'apparition d'un épisode pyrétique brutal, des épistaxis et céphalées, et qui nécessite une méthode d'inhumation spécialisée pour éviter le contact avec la dépouille d'une personne infectée. D'autres questions ?*
- **Appelant** : (d'un ton déçu) *Hmmm, non, merci, c'est bon. Au revoir.*

Demander aux participants :

**Comment vous avez trouvé mon style de counseling ?**

Laisser les participants faire du feedback.

*Oui, mon écouteur n'écoutait pas beaucoup. En fait, je ne sais même pas ce que l'appelant voulait savoir, et je ne pense pas que cette personne rappellera pour plus d'informations ou d'aide.*

Dire aux participants :

*Parlons de comment aider les gens qui appellent à la ligne verte.*

### ■ Exercice de groupe : Les étapes pour aider un appelant

Diviser les participants en trois ou quatre groupes. Donner à chaque groupe un lot de cartes

1. Demander aux participants de mettre ensemble les étapes de counseling dans le bon ordre.
2. Ensuite, demander aux participants de mettre l'objectif de chaque étape avec l'étape correcte.

**Resumer :**

*Le counseling est un processus de communication interactif, centré sur l'appelant, dans lequel une personne aide les autres à prendre des décisions libres et éclairées en rapport avec leurs comportements personnels et leur apporte le soutien nécessaire à la mise en œuvre de ces décisions. Le counseling ne signifie pas simplement donner des informations ou dire à quelqu'un ce qu'il doit faire.*

*Le counseling peut se pratiquer de manière individuelle ou en groupe. Les écouteurs de la Ligne Verte Ebola font du counseling individuel ou de personne à personne.*

Il y a quatre étapes pour aider quelqu'un qui appelle (le counseling par téléphone):

1. accueillir l'appelant

2. comprendre la préoccupation de l'appelant
3. répondre aux besoins d'information de l'appelant
4. faire un résumé de la discussion ou des prochaines étapes, s'il y en a.

**1ère ÉTAPE : L'accueil et la mise en place d'une relation**

*L'objectif de cette étape est d'établir une relation avec l'appelant en le mettant à l'aise et en instaurant un climat de confiance.*

*Accueillir l'appelant chaleureusement afin de lui montrer que l'on est prêt à l'écouter.*

**2ème ÉTAPE : Comprendre la préoccupation de l'appelant**

*L'objectif de cette étape est de recueillir des informations sur la situation de l'appelant et ses besoins en information ou soutien. L'écouter aide l'appelant à parler de son problème.*

- Encourager l'appelant à décrire sa raison pour téléphoner, et le rassurer qu'il a fait une bonne chose en appelant
  - « Merci d'avoir appelé la ligne verte. Qu'est-ce que je peux faire pour vous aider aujourd'hui ? »
- Aider l'appelant à clarifier sa situation et ses besoins en information ou le problème qu'il cherche à résoudre
- Obtenir plus d'informations en posant des questions ouvertes.

**3ème ÉTAPE : Répondre aux besoins d'information de la préoccupation de l'appelant**

*L'objectif de cette étape est d'assurer qu'on fournit les informations et le soutien nécessaire.*

- Fournir les informations pertinentes
- Aider l'appelant à explorer ses sentiments et à réfléchir sur sa situation
- Demander de quoi il a besoin pour faire face au problème.

**4ème ÉTAPE : Faire un résumé de la discussion et/ou aider l'appelant à élaborer un plan pour les prochaines étapes, s'il y en a**

*L'objectif de cette étape est d'aider l'appelant à décider d'un plan d'action pour résoudre son problème.*

- Explorer toutes les voies possibles pour résoudre le problème.
- Aider l'appelant à choisir la meilleure solution.
- Aider l'appelant à identifier des étapes concrètes qu'il peut suivre pour exécuter cette solution.
- Référer l'appelant auprès d'autres structures ou services si c'est nécessaire.
- Résumer la conversation :
  - Donc, pour résumer, les symptômes de la maladie du virus Ebola sont.....
  - Donc, pour résumer, nous vous envoyons une ambulance, mais ne toucher pas au malade en attendant l'arrivée de l'ambulance.....
  - Donc, pour résumer, il n'y a pas eu de cas de la maladie à virus Ebola en Cote d'Ivoire jusqu'au présent, mais nous devons rester vigilant en appliquant les mesures de prévention qu'on vient de discuter .....
- Encourager l'appelant à rappeler encore s'il a besoin de plus d'informations et mettre fin à l'appel.

## LES ATTRIBUTS DU COUNSELING<sup>1</sup>

### Le counseling c'est :

- quelque chose qui peut se faire n'importe quand/n'importe où la personne se sent en confiance,
- résoudre des problèmes,
- écouter,
- aider,
- une interaction où l'appelant est pris en charge,
- une question de confiance,
- partager,
- confidentiel,
- prendre soin de quelqu'un,
- manifester de l'empathie.

### Le counseling ce n'est pas:

- dire à quelqu'un ce qu'il doit faire,
- donner des conseils,
- enseigner,
- un service social,
- imposer quelque chose,
- un écoutant qui agit à la place de quelqu'un,
- interférer,
- juger,
- donner des informations seulement,
- se montrer critique.

## Session 5, Etape 3 : Faites ce que je dis

Dire aux participants:

Maintenant nous allons faire un jeu. Tout le monde debout. Écoutez bien mes mots et faites ce que je vous dit de faire, et vous ne pouvez pas poser de questions :

***Levez les mains vers le ciel.*** (Faites le geste au même moment.)

***Mettez les mains sur les épaules.*** (Faites le geste au même moment.)

***Mettez la main gauche sur le genou droit.*** (Faites le geste au même moment.)

***Avec votre index gauche, touchez le bout du nez.*** (Faites le geste au même moment.)

***Faites un cercle avec le pouce et l'index de la main droite sur le menton.*** (Faites le geste de faire le cercle MAIS sur la joue droite vers l'oreille.)

Au moins certains participants suivront votre geste au lieu de vos mots et feront leur cercle sur la joue au lieu du menton.

Répétez :

***Faites le sur le menton*** (MAIS gardez toujours votre cercle sur la joue droite.)

<sup>1</sup>- Durban ATIC Counsellor Training Manual.

Jusqu'à ce que tout le monde s'en rende compte et met leur cercle sur le menton.

Demander aux participants:

***Pourquoi certains d'entre vous ont fait le cercle sur la joue au lieu de le faire sur le menton ?***

(Laisser les participants discuter)

***Donc, je disais une chose avec ma voix mais je disais une autre chose avec mon corps.***

## Session 5, Etape 4 : Langage du corps

Dire aux participants:

***Maintenant, j'ai besoin d'un volontaire. (choisissez quelqu'un) Mettez vous ici (faites en sorte que la personne n'arrive pas à vous voir.) Je voudrais que vous me posez la question «Est-ce que vous êtes satisfait ? Est-ce que vous avez compris ? »***

***Vous allez répondre avec votre voix « Oui, je suis satisfait, j'ai compris » mais avec votre visage vous faites une grimace et vous vous secouez la tête pour montrer que vous n'êtes pas satisfait et vous n'avez pas compris.***

Demander aux autres participants comment le volontaire peut faire pour mieux savoir si, en fait, vous aviez compris.

Le défi avec le counseling par téléphone est que vous ne pouvez pas lire le langage du corps de l'appelant. On doit faire des efforts spéciaux pour s'assurer qu'on comprends le niveau de compréhension et satisfaction de notre appelant.

## Session 5, Etape 5 : Compétences pour counseling par téléphone

Le but de cette étape est d'identifier les compétences spécifiques nécessaires au processus du counseling.

- Le formateur inscrit chacune des compétences du counseling sur une carte (le titre)
- Les participants discutent comment exercer chaque compétence.

### ■ Exercice de groupe

- Le formateur répartit les participants en quatre groupes et distribue à chaque groupe deux ou trois cartes de compétence.
- Il demande à chaque groupe de discuter les compétences qu'ils ont reçu et décrire comment ils pensent que ces compétences peuvent être démontrées par téléphone. Chaque groupe présente ses conclusions en plénière.
- A la fin demandez aux participants de se remettre en petit groupe pour lire ensemble à haute voix les descriptions présentées dans leur manuel comme écrit ci-dessous.
- Faire la synthèse.

*Cette partie doit être lue par les participants après avoir fait la discussion en groupe des cartes.*

*Voici la description de compétences couramment utilisées en counseling. C'est juste une liste des compétences de base les plus courantes qui devraient être maîtrisées par tous les écoutants de la Ligne Verte Ebola.*

### 1. Salutation

*Saluez l'appelant avec respect et d'une manière qui lui laisse comprendre que vous êtes prêt et disposé à l'écouter, sans hâte, et donc d'établir une bonne relation avec lui.*

*Toujours répondre au téléphone en disant: Bonjour / Bonsoir, Ligne Verte Ebola, comment puis-je vous aider?*

Lorsque vous répondez à un appel, toujours indiquer votre nom ainsi que le nom de votre structure/organisation.

Par exemple, «Bonjour, mon nom est John Paul de la Ligne Verte Ebola.»

## 2. Présentation

Pensez d'abord à comment vous allez essayer de faire face aux besoins de l'appelant avant de décrocher un appel.

Soyez sensible au ton de votre voix. Votre voix ne doit pas laisser transparaître des émotions négatives. Elle ne doit pas sonner trop anxieuse, agressive ou grande gueule. Il est important que le ton de votre voix traduise l'autorité, la confiance et surtout le calme et ce quelque soit la situation que vous présente l'appelant. Quand cela est nécessaire, souriez afin de projeter un ton chaleureux et convivial.

Toutefois, si un appelant est contrarié ou la question de son appel est grave, ajuster votre propre voix de sorte qu'elle traduise la préoccupation de l'appelant.

Ne pas se pencher en arrière dans votre fauteuil en parlant au téléphone. Asseyez-vous dans votre fauteuil ou debout pendant la conversation.

## 3. L'empathie

Objectif : Faire comprendre à l'appelant qu'on comprend et reconnaît ses sentiments afin de garder ouverte la conversation.

Voir le monde à travers les yeux d'autres personnes sans les juger. L'empathie est différente de la sympathie. Empathie signifie se ressentir/être avec une personne, tandis que la sympathie signifie se sentir désolé pour une personne. La sympathie crée une impasse dans la conversation.

L'empathie implique la compréhension et la reconnaissance des sentiments d'une personne pour créer un espace sûr permettant l'ouverture de soi et encourager le dialogue.

## 4. Donner toute l'attention

Objectif : Amener l'appelant à se sentir en confiance

Assurer vous de ne pas laissez des interruptions se produire de votre côté pendant les conversations. Selon la situation de l'appelant, en particulier dans les moments de crise ou d'urgence, il peut y avoir des interruptions/moment de silence qui se produisent durant son appel surtout à la fin de son appel. Soyez donc patient et maintenez l'attention sur l'appelant pour qu'il sache que son appel est important et que vous êtes là pour l'écouter et prêt à l'aider.

Ne pas entretenir de conversations parallèles avec d'autres personnes autour de vous durant la communication. La personne au téléphone a la priorité sur quelqu'un qui est de votre bureau ou passe pendant que vous êtes en communication avec l'appelant.

Si vous devez interrompre la conversation, dites à la personne, « s'il vous plaît excusez-moi un instant. Je serai bientôt de retour ». Et quand vous revenez, dites « Nous vous remercions pour l'attente, pour votre patience ».

Ne vous laissez pas distraire par d'autres Etapes tout en parlant au téléphone, tels que la mastication (manger du chewing gum) ou manger, travailler sur l'ordinateur, ou parler avec quelqu'un d'autre. Toujours traiter chaque appelant avec la plus grande courtoisie et respect en lui donnant toute votre attention.

## 5. Etre neutre

Objectif : permet à l'appelant de ne pas se sentir stigmatiser

Ne pas juger ou moraliser. Les appelants ont droit à leurs propres systèmes de valeurs et de croyances et les écoutants se doivent de respecter cela. Les propres valeurs de l'écoutant doivent être « oubliées » afin de ne pas influencer sa manière de s'occuper de l'appelant. Si les croyances de l'appelant sont fondées sur la désinformation au point de faire encourir à sa santé un risque,

l'écouter devra fournir à l'appelant les informations correctes d'une manière patiente et respectueuse.

## 6. Écoute active et questions ouvertes

*Objectif : Saisir les aspects/problèmes de l'appelant et l'encourager à dire plus.*

*Participer à la conversation de l'appelant par des messages verbaux et non-verbaux, et l'écouter d'une manière qui exprime le respect, l'intérêt et de l'empathie. L'écoute active implique plus que juste entendre ce que les autres disent. Elle implique de prêter attention à la fois au contenu du message et des mots de l'appelant, ainsi qu'aux «non-dits», tels que des sentiments ou des soucis. L'écoute active peut être plus difficile à faire au téléphone que face à la personne. L'écouter doit faire preuve d'écoute active à travers des indices verbaux.*

*Des exemples de signaux verbaux incluent: « Je suis avec vous ...», «Parlez-moi de ça ...», et «Je suivais, avez-vous dit que ... », « je vois... », « Mmmm hmmm... » « Oh ?» « Et alors ? » « Continuez... »*

*Demander par des questions ouvertes réfléchies peut encourager les appelants à développer davantage quelque chose qu'ils ont déjà dit ou les aider dans la traduction de leurs pensées en mots*

*Par exemple :*

*Appelant : « Je suis tellement fâchée avec mon mari... »*

*Écouter : « Fâchée? »*

*Appelant : « Oui, ça me met vraiment en colère qu'il ne veuille pas se rendre à l'hôpital alors que depuis son retour de la Guinée ou il est allé pour un enterrement il présente des signes qui sont suspects à mon avis ».*

## 7. Parler simplement

*Objectif : Être bien compris de votre appelant.*

*Utiliser un langage accessible à tous. L'écouter doit ajuster son niveau de langue à celui de l'appelant. Si les capacités d'expression de l'appelant ne sont pas évidentes, il est préférable de commencer avec un langage simple et l'ajuster tout le long de la conversation si nécessaire pour faire en sorte que l'information soit comprise.*

## 8. Soutenir/Féliciter

*Objectif : Donner de la confiance à l'appelant pour qu'il entreprenne des actions positives plus importantes à l'avenir.*

*Reconnaître les actions positives qu'ils ont été en mesure de mettre en œuvre et féliciter.*

*Par exemple, «Je suis heureux d'entendre que vous avez lu à propos de la MVE.»*

*Reconnaître les efforts et les réalisations des appelants et les féliciter, les amène à se sentir respecté et valorisé, et cela les encourage à partager plus d'informations. Dans ces conditions, si un appelant se sent félicité pour avoir accompli quelque chose, aussi petite soit elle, il sera plus disposé à prendre des initiatives plus importantes.*

*Un écouter peut contribuer à la prise d'initiative de l'appelant en l'encourageant et l'orientant afin de lui donner de la confiance.*

## 9. Résumer

Objectif : Avancer dans la conversation et encourager l'appelant à dire plus,  
Montrer à l'appelant que vous l'avez bien compris.

*Résumer est dans le sens de traduire, refléter. L'écouter ne répète pas exactement ce que l'appelant a dit. L'écouter prend les principaux points de la conversation et les présente à l'appelant. Résumer est utile lorsque l'écouter veut vérifier qu'il a compris l'histoire de l'appelant. C'est également une bonne pratique pour l'écouter de résumer et clarifier si nécessaire, toutes les actions qu'il aura recommandé à l'appelant au regard de ses besoins.*

## 10. Poser une question pour évaluer la compréhension par l'appelant de ce qui a été discuté

Objectif : Assurer qu'il n'y a pas de choses que l'appelant n'a pas compris.

*Est-ce que vous pouvez me résumer ce que vous avez compris de notre discussion ? Je voudrais m'assurer que je me suis exprimé assez clairement pour être compris.*

## 11. Poser une dernière question pour voir si l'appelant a « vidé son panier »

Objectif : Assurer qu'il n'y a pas d'autres préoccupations

*Demander si l'appelant a d'autres questions. Souvent, les gens attendent jusqu'à la fin d'une conversation pour poser la question qui les préoccupe le plus. Essayez de vous rappeler des émotions que l'appelant a démontré et creuser pour voir si ces émotions sont un peu apaisées.*

## 12. Finir avec un dernier appel à l'action

*Clôturer la conversation en encourageant l'appelant à agir à partir de ce qu'il a appris ou ce qu'il a décidé. Avant de raccrocher, l'écouter remercie l'appelant pour son appel et lui dit qu'il peut téléphoner encore à tout moment s'il n'a pas compris ou s'il a d'autres préoccupations.*

## 13. La confidentialité

*L'éthique en communication englobe d'être honnête dans toutes les communications, garder confidentiel les informations confidentielles, et ne pas discuter de la situation personnelle des autres en public ou devant un tiers.*

## Session 5, Etape 6 : jeux de rôle pour les compétences en counseling

Le but de cette étape est de donner aux participants l'occasion de pratiquer leurs nouvelles compétences pour le counseling.

- Le formateur répartit les participants deux par deux et fait jouer le rôle de l'appelant à une personne et celui de l'écouter à l'autre.
- Le formateur demande aux « appelants » de lire le premier scénario dans le manuel des participants (scénario #1 ci-dessous)
- Demander aux participants de réviser les 4 étapes de counseling et les 12 compétences en counseling qu'on vient de discuter.
- L'appelant ne doit pas dire ce qui est écrit dans le scénario (« vider son panier ») immédiatement. l'écouter doit passer par les étapes de counseling pour le mettre suffisamment à l'aise et creuser assez pour découvrir sa vraie préoccupation.
- Le formateur donne cinq (05) minutes aux paires pour faire les jeux de rôle.
- A la fin du temps imparti, le formateur réunit tous les participants pour partager leurs expériences. Le but de l'exercice n'est pas de donner les bons conseils, mais de suivre les 4 étapes de counseling et creuser assez pour découvrir la vraie préoccupation de l'appelant.

- Le formateur demande aux participants de prendre ce qu'ils ont appris et maintenant d'intervertir les rôles et de jouer le même scénario.

#### SCENARIO DE JEU DE ROLE #1

Vous êtes un jeune étudiant. Vous posez des questions générales sur la MVE, les symptômes, comment ça se transmet, etc. SEULEMENT si l'écouter fait un bon travail de vous mettre à l'aise, et s'il creuse bien pendant votre entretien, vous avouez à la fin de l'entretien que vous avez dans les trois dernières semaines séjourné dans un pays où sévit la MVE. Durant votre séjour, vous avez participé aux funérailles de la tante de votre ami qui vit là bas. Il y a quelques jours, vous avez appris que votre ami est malade et il vous a dit qu'il se pourrait que ce soit la MVE. Face à cette situation et avec les céphalées que vous avez commencé à ressentir ces deux derniers jours, vous êtes inquiet.

## Session 5, Etape 7 : La peur de se faire critiquer

Dire aux participants :

Maintenant on va jouer un jeu. Imaginons qu'on est au bord du fleuve juste devant nous. Quand je vous dis « dans le fleuve », vous allez sauter devant, dans le fleuve. Quand je vous dis « sur le bord » vous allez sauter en arrière, sur le bord du fleuve.

Dire aux participants (avec quelques secondes entre les appels)

**« Dans le fleuve »**

**« Sur le bord »**

**« Dans le fleuve »**

**« Sur le bord »**

**« Dans le fleuve »**

**« Sur le bord »**

et puis

**« Sur le bord »**

Certains participants vont sauter dans le fleuve. Ils sont éliminés du jeu. Recommencez et faites la même chose à plusieurs reprises. Il n'est pas nécessaire d'éliminer tous les participants, juste au moins deux vagues.

Maintenant, poser les questions suivantes aux participants qui ont été éliminés au début et laissez-les répondre :

- **Comment vous vous êtes sentis quand vous étiez les premiers à être éliminés ?**
- **Comment vous vous êtes sentis quand les autres ont rigolés quand vous étiez éliminés ?**
- **Comment vous vous êtes sentis quand d'autres personnes ont été éliminées ?**

Une fois que les premiers participants à être éliminés ont répondu, poser la question suivante aux participants qui ont été éliminés au second tour et laissez-les répondre :

- **Comment vous vous sentiez quand vous étiez éliminés à votre tour ?**

Une fois que le deuxième groupe de participants à être éliminés a répondu, faite la synthèse :

On n'aime pas faire une erreur devant les autres, on n'aime pas que les gens rigole de nous, et on se sent mieux quand on voit que quelqu'un d'autre a eu le même problème.

L'avis des autres est l'une des forces qui nous influence le plus. On a le choix d'aider ou de sympathiser avec les autres quand ils ont un problème ou commettent une erreur, ou on peut rigoler d'eux. Laquelle de ces deux options vous semble la plus utile ?

### **Session 5, Etape 8 : Le feedback sur jeux de role Scénario 1 en plénière**

- Maintenant le formateur invite deux ou trois paires de participants à répéter leurs jeux de rôle de scénario #1 devant l'ensemble du groupe.
- Le formateur remercie très chaleureusement les participants qui ont eu le courage de jouer devant les autres et demande aux autres participants de donner leur suggestions par rapport à ce qui a bien marché et comment mieux faire.
- Faire la synthèse.

# Session 6 : Situations difficiles en counseling

Les écoutants sont souvent confrontés à des situations et des questions difficiles dans leurs entretiens avec les appelants. Cette session aide les participants à anticiper ces situations et à identifier des stratégies pour y faire face.



## OBJECTIFS :

*A la fin de cette session, les participants seront capable de:*

1. Identifier les moments difficiles en counseling
2. Passer en revue les « Règles du counseling »
3. Pratiquer l'affrontement de moments difficiles en counseling

## MATERIEL

**Materiel :**

- Flipchart
- Marqueurs



**Durée : 4hr**

25

## Session 6, Etape 1 : Que feriez-vous si... ?

Le but de cette étape est de rendre les participants conscients des types de difficultés qu'ils peuvent rencontrer pendant le counseling.

### ■ Exercice de groupe

Le formateur répartit les participants en quatre (04) groupes et leur demande de se référer à la page de leurs manuels intitulée « que feriez-vous si... ? » (ou alors il leur distribue les différents sujets). Il répartit les situations dans les groupes, (2-3 situations par groupe).

Le formateur demande à chaque groupe de discuter sur la manière dont ils gèreraient chacune des situations qu'ils ont recues.

Le formateur fait la plénière et demande aux participants d'expliquer les solutions qu'ils ont trouvé pour faire face à chaque situation qu'ils ont discuté. Après chaque présentation, le formateur lit, si utile, la suggestion correspondante dans le texte ci-dessous pour résumer

Le formateur demande aux participants s'ils ont eux-mêmes rencontrés d'autres situations de counseling difficiles et, si oui, comment ils ont gérés ces situations.

Les écoutants se trouvent souvent dans des situations difficiles pour des raisons variées. En débattant des scénarios, les participants trouveront des solutions possibles aux situations difficiles.

**NB : il ne faut pas donner des solutions avant que les participants aient donné leur propres idées.**

**Que feriez vous ?**

*Comment gèreriez-vous chacune de ces situations ?*

1. Un appelant vous demande votre nom en entier et veut savoir où vous habitez.

2. Une appelante vous donne son prénom et vous reconnaissez sa voix. Vous êtes presque certain qu'il s'agit de votre nièce, mais elle ne vous reconnaît pas.
3. Un appelant vous pose une question sur le traitement de la MVE et vous n'en connaissez pas la réponse.
4. Une appelante parle sans discontinuer. Elle a pris 20 minutes pour vous raconter son histoire, et vous ne pouvez poser aucune question ni avoir une conversation d'aucune sorte. Elle commence à se répéter et elle ne donne pas l'impression de vouloir s'arrêter bientôt.
5. Après que vous lui ayez dit qu'il n'y a pas de traitement spécifique pour la MVE, un appelant est désorienté, il s'emporte et menace de venir vous faire du mal.
6. Un homme rappelle plusieurs fois pendant une semaine, et il exige toujours de parler au même écoutant.
7. Un appelant appelle et vous demande de lui faire son diagnostic au téléphone.
8. L'écoutant reçoit un appel où il y a seulement le silence ou l'écoutant ne parle pas.
9. Un écoutant appelle tout paniqué et vous dit que son frère est en train de vomir qu sang et que c'est la MVE et qu'il est sur qu'il va mourir parce que il a touché le vomi de son frère.
10. Vous recevez un appel vous disant qu'il y a une mort suspecte dans un quartier de la commune mais votre interlocuteur n'arrive pas à bien localiser le quartier
11. Vous recevez un appel de quelqu'un qui vous pose beaucoup de questions sur la transmission de la MVE et les symptômes et il dit qu'il pense que son ami montre ces symptômes, mais vous soupconnez que c'est un jeune qui blague.

#### SUGGESTIONS POUR LA GESTION DES APPELS A PROBLEME

*Voici quelques suggestions pour gérer les appels à problème. Des fois, les appels à problème peuvent vraiment bouleversé l'écoutant, donc il doit chercher un debriefing avec son superviseur.*

#### **L'écoutant demande à l'appelant des informations personnelles**

*Les écoutants ne doivent pas donner d'informations personnelles sur eux-mêmes.*

#### **Un agent d'appel et l'appelant se connaissent**

*Cela n'est pas approprié pour un écoutant de prendre l'appel de quelqu'un qu'il connaît.*

*Un écoutant peut reconnaître un appelant, sans toutefois que ce dernier (l'appelant) le reconnaisse ou alors un appelant peut reconnaître l'écoutant, et demander son nom complet afin de vérifier son identité. Dans les deux cas, l'écoutant ne devrait pas révéler son nom complet. Il doit expliquer à l'appelant qu'il serait mieux pour lui de parler avec un autre écoutant qui serait le plus habilité à gérer sa situation et procéder au transfert de l'appel. Si aucun autre écoutant n'est disponible, l'écoutant peut prendre l'appel, mais il doit être sûr de respecter la confidentialité de l'appelant.*

#### **Un interlocuteur parle de façon continue et inappropriée**

*Si l'appelant parle sans arrêt, sans donner la possibilité à l'écoutant de parler, ou que la conversation de l'appelant semble ne pas avoir de sens, l'agent d'appel devrait essayer de rediriger la conversation. Cela peut se faire en interrompant de manière polie l'interlocuteur en l'arrêtant. Par exemple pour résumer ce qu'il dit et vous assurez que cela a été compris, « Permettez-moi de vous arrêter pendant une minute pour m'assurer que je comprends bien ce que vous venez de dire .... »*

#### **Un appelant devient injurieux ou agressif**

*Les appelants peuvent utiliser un langage offensant ou parler à l'écoutant d'une manière menaçante, surtout s'ils se sentent frustrés par la conversation ou sont très bouleversés par des informations que l'écoutant leur a donné. Certains appelants peuvent également placer un "canular" (une farce) juste pour être malveillant.*

*Si cela se produit, une stratégie pour l'écouter consiste à reconnaître les sentiments actuels et l'état de l'appelant comme un comportement pouvant l'empêcher de lui venir en aide. Par exemple, « Il semble que vous êtes très en colère au sujet de votre problème. J'aimerais vous aider mais je ne serai pas en mesure de vous aider jusqu'à ce que vous vous calmez ».*

*Si cela ne fonctionne pas, ou si l'appelant est extrêmement violent verbalement, l'écouter devrait mettre fin à l'appel de façon polie, par exemple, « Je peux dire que vous êtes en colère. J'aimerais vous aider mais je crains que je ne sois obligé de mettre fin à cet appel si vous n'êtes pas en mesure de vous calmer. S'il vous plaît rappelez quand vous vous serez calmé. On est là pour vous fournir les informations et services dans la mesure que possible ».*

### **Un appelant attend un service que la Ligne Verte Ebola ne peut pas fournir.**

*Les appelants peuvent mal interpréter le rôle de la Ligne Verte Ebola et peuvent appeler pour demander des services qui ne peuvent pas être fournis. Par exemple, un appelant peut attendre d'être en mesure d'avoir une réunion face-à-face avec un écouter. Quel que soit le cas, l'écouter doit clairement indiquer les services que la ligne Verte Ebola est en mesure de fournir, et référer l'appelant vers d'autres services qui pourront mieux répondre à ses besoins.*

### **Un écouter reçoit l'appel d'un enfant**

*Si l'appel provient d'un enfant ou un jeune, traitez-le d'abord comme un appel réel. L'écouter devrait parler de façon respectueuse et essayer de transmettre des informations utiles pour l'âge de son interlocuteur. Les enfants ont parfois du mal à poser des questions. Si l'enfant ne fait que jouer, l'écouter devra lui expliquer que le but de la Ligne Verte Ebola est d'aider les gens qui en ont besoin. Si après l'utilisation de cette tactique, l'enfant poursuit sa farce, mettre fin à l'appel en disant au revoir et encourager l'appelant à utiliser la Ligne Verte Ebola que s'il a réellement besoin d'aide. Menacer l'enfant ou se mettre en colère ne fera que répondre aux attentes de l'enfant.*

### **L'écouter reçoit un appel où il y a seulement le silence ou l'appelant ne parle pas**

*Les appels « silencieux » sont difficiles parce que l'écouter ne peut pas être sûr s'il s'agit d'une blague ou s'il s'agit de l'appel de quelqu'un qui a réellement besoin d'aide mais qui a trop peur de parler. Dans ce cas l'écouter doit expliquer qu'ils sont là pour aider. Si le silence continue, après une autre tentative d'établir une conversation, mettre fin à l'appel en disant au revoir et encourager la personne à appeler à nouveau quand elle sera en mesure de parler.*

### **Appels abusifs**

*Les appels abusifs peuvent être irritants et traumatisants pour les écouter. Ils sont mieux traités si l'écouter reconnaît la colère de l'appelant et lui donne le temps d'évacuer cette colère avant de lui offrir son assistance. Si l'appelant n'est pas réceptif à l'aide proposée par l'écouter et ne se calme pas, l'écouter devrait lui suggérer de rappeler quand il sera plus calme et moins émotif. Cela ne lui servirait à rien de raccrocher parce que l'appelant peut rappeler à nouveau avec encore plus de colère.*

*Aussi, Il est important de former les écouter à ne pas prendre ces appels de façon personnelle et demander un débriefing ou une supervision s'ils ont du mal à faire face à de tels appels.*

### **Harcèlement sexuel**

*Les gens, généralement des hommes, qui appellent la Ligne Verte Ebola pour avoir une conversation sexuelle avec un écouter ont besoin de savoir que ce n'est pas le but de la Ligne Verte Ebola. Dans certains cas, l'écouter ne devient conscient de ce type d'appel que seulement après avoir parlé à la personne pendant un certain temps. Dans ce cas, l'écouter doit mettre fin à l'appel tout en disant qu'il ne peut pas lui apporter cette assistance. Parce que le harcèlement sexuel et les appels abusifs peuvent être traumatisants pour l'écouter, le débriefing individuel devrait être disponible à chaque demande de celui-ci. Par contre, si la personne veut des informations à propos de la santé reproductive, la sexualité, etc., vous pouvez la référer au 106.*

### **Des appels provenant de personnes en détresse et confuses**

*Si un appelant semble être en détresse ou confus et que l'écouterant ressent que les besoins de celui-ci vont au-delà de l'assistance qu'il peut lui fournir, l'écouterant doit alors le référer à l'équipe psychosociale, ou parler avec le superviseur pour voir si la situation mérite l'envoi d'autres appuis.*

#### **Appel dans lequel l'adresse exacte n'est pas connue**

*Si un appelant ne connaît pas le nom de son district ou n'est pas familier avec la région d'où il appelle, l'écouterant doit recommander à l'appelant de trouver quelqu'un à proximité ou dans la communauté qui pourrait connaître l'emplacement et mieux localiser l'endroit.*

#### **Appel « farce » ou l'appelant appelle pour un faux cas**

*Souvent, des appelants (des enfants la plupart des cas) appellent le 143/101 juste pour le jeu et donnent des informations à l'écouterant comme s'ils présentaient un cas réel. Si l'écouterant est en mesure de déterminer que l'appelant donne un faux cas, il doit l'éduquer à l'utilisation appropriée et correcte du 143/101, et l'amener à appeler cette ligne seulement en cas de réel problème.*

#### **Appel où la fonction de la Ligne Verte Ebola n'est pas comprise et l'appelant accuse celle-ci d'être responsable des problèmes qui sont en dehors de sa responsabilité**

*Certains appelants peuvent ne pas comprendre quelles fonctions sont hors de la compétence de la Ligne Verte Ebola et se mettent en colère si un écouterant ne peut pas les aider. Si tel est le cas, l'agent d'appel doit informer l'appelant sur le rôle du 143/101 et, si possible, lui dire quelle est l'entité qui a la capacité de traiter son problème. Cependant, si l'appelant déclare avoir auparavant adressé son problème à l'entité désignée et que cela n'a pas été résolu, l'écouterant doit informer l'appelant qu'ils suivront sa requête auprès de l'entité.*

## **Session 6, Etape 2 : Règles du counseling**

Le but de cette étape est de donner aux participants l'opportunité de discuter et pratiquer des méthodes pour éviter et/ou gérer les situations difficiles.

- Le formateur distribue les règles du counseling aux groupes et demande aux participants de discuter entre eux de ce que ces règles veulent dire et en quoi cela est-il important
- Les participants font en plénière des brèves démonstrations de comment ils mettront en œuvre ces règles.
- A la fin, il demande aux participants s'ils souhaitent d'y ajouter d'autres suggestions ou règles
- Affichez les règles pour le reste de la formation

*Voici une liste de règles de counseling par téléphone spécial Ebola qui peuvent aider les écouterants à éviter et/ou à gérer les situations difficiles. La première partie de chaque règle (en gras) devrait être écrite sur une feuille du flipchart. Garder ces règles affichées sur le mur pendant toute la durée de la formation, afin de renforcer les messages.*

#### **Règles de Counseling**

- 1. Ne donnez pas d'informations personnelles.** Ceci est valable pour votre nom en entier, votre numéro de téléphone personnel, votre lieu de travail, votre adresse personnelle, etc.
- 2. Rappelez-vous que vous avez des limites.** Vous êtes un écouterant et non un thérapeute, un psychologue ou un médecin. Les appelants qui ont des problèmes sérieux doivent être référés auprès d'autres services.
- 3. Sentez-vous libre de dire : «Je ne sais pas, mais je vais essayer de me renseigner pour vous».** Vous n'êtes pas tenu de tout savoir en tant qu'écouterant. Vous pouvez tout à fait dire à un appelant que vous n'avez pas l'information qu'il recherche, mais que vous pouvez essayer de la lui trouver.
- 4. Ne rencontrez pas un appelant.** Il n'est pas conseillé de rencontrer un appelant, tant pour des raisons de sécurité que parce que cela compromet l'anonymat de la Ligne Verte Ebola. Si un appelant veut un counseling face à face, référez-le à d'autres services.

5. **Respectez la confidentialité.** Toutes les conversations avec les appelants doivent rester strictement confidentielles. Les écoutants peuvent avoir besoin de consulter d'autres membres du personnel de la Ligne Verte Ebola pour les aider par rapport à des appels difficiles, mais en aucun cas les informations liées à ces appels ne devraient être révélées à des personnes étrangères à la Ligne Verte Ebola.
6. **Ne jugez pas, ne portez pas de jugement moral.** Acceptez les appelants comme ils sont, avec leur histoire, leurs croyances, leurs attitudes et leurs actions. Les appelants ont le droit d'avoir leur propre système de valeurs. Ils n'ont pas envie qu'on leur dise ce qui est bien ou mal du point de vue de l'écoutant.
7. **Ne prescrivez pas de traitement.** Dans la plupart des cas, les écoutants ne sont pas des agents de santé certifiés. Ce n'est pas le rôle de l'écoutant de donner un conseil médical. Les écoutants peuvent donner des informations médicales limitées mais ils ne doivent pas essayer de donner des conseils à un appelant sur sa situation médicale particulière. Les écoutants devraient encourager les appelants à consulter un médecin ou tout autre professionnel de la santé.
8. **Ne donnez pas de fausses assurances.** Ne dites jamais : « Tout ira bien » à un appelant. Vous ne savez pas ce que lui réserve l'avenir : cela peut ne pas être vrai. Les fausses assurances n'aideront pas un appelant à gérer sa situation de manière réaliste.
9. **Restez centré sur l'appelant.** Rappelez-vous que la séance de counseling est faite pour l'appelant, pas pour l'écoutant. Ceci vaut pour les sentiments, les attitudes, les croyances et les opinions.
10. **Ne donnez pas l'adresse de la Ligne Verte.** Cette règle vise à protéger les écoutants afin d'éviter que les appelants n'essaient de les rencontrer en personne. Vous pouvez tout à fait dire que la Ligne Verte Spécial Ebola est située à Abidjan (ou Ouagadougou, ou Lomé), mais ne donnez pas l'adresse.
11. Si vous prenez un appel de quelqu'un que vous connaissez, **ne vous révélez pas à eux.**
12. Si votre identité est compromise par un appelant, **réfuter votre véritable identité.** Transmettre à son superviseur tout appel si vous êtes incapable de faire face à l'appel.
13. **Ne jamais forcer les appelants à donner des détails** d'une situation pour laquelle vous sentez qu'ils ne sont pas à l'aise.

## Session 6, Etape 3 : Jeux de rôle d'autres moments difficiles

Le but de cette Etape est de donner aux participants l'occasion de pratiquer la façon d'aborder d'autres situations difficiles du counseling.

- Le formateur répartit les participants deux par deux
- Il fait jouer le rôle de l'appelant à une personne et celui de l'écoutant à l'autre
- Il fait lire par les appelants le premier scénario dans le manuel des participants (ou imprimez-le en plusieurs copies pour distribuer aux « appelants » tout en s'assurant que l'écoutant ne soit pas informé du scénario.)
- L'écoutant doit essayer de passer par les 4 étapes de counseling avec l'appelant, et faire face à la situation.
- Le formateur donne aux paires cinq minutes pour faire le jeu de rôle.
- A la fin du temps imparti, le formateur demande aux participants d'intervertir les rôles et de jouer le second scénario.
- Le formateur fait la plénière et demande à chaque paire de partager leurs expériences et sentiments.
- Il invite une paire de participants à répéter le premier jeu de rôle devant l'ensemble du groupe, et une deuxième paire à présenter le deuxième jeu de rôle devant l'ensemble du groupe.

- A la fin des deux représentations, le formateur demande aux autres participants de donner des suggestions constructives par rapport à ce qui a bien marché et ce qui aurait pu être mieux dans la prise en charge de ces deux appelants.
- Le formateur fait la synthèse

Voici deux scénarios pour aider les participants à mettre en pratique les stratégies qu'ils viennent d'identifier. Les scénarios devraient être montrés uniquement à la personne qui jouera le rôle de l'appelant. L'écouter doit essayer de passer par les 4 étapes de counseling avec l'appelant, et faire face à la situation.

**Scénario 1 :** *Votre frère, qui est l'unique soutien de la famille, vient de décéder à la maison des suites d'une courte maladie. On vous a dit qu'il est mort en vomissant du sang. Pour avoir écouté les messages de sensibilisation vous pensez que ça pourrait être la MVE vu qu'il est revenu d'un pays où sévit le Ebola il y a une semaine. Vous avez appelé l'hôpital du quartier pour venir enlever le cadavre mais ils ont refusé parce qu'ils disent ne pas être équipé pour cela. Alors, tout énervé, **vous appelez la ligne verte en déversant votre colère** sur l'écouter pour lui demandez de venir enlever le cadavre, vu que cela fait plus de huit heures que votre frère est mort.*

**Scénario 2 :** *Votre parent vient d'être envoyé vers un centre de traitement Ebola (CTE) parce qu'il est vu comme un cas suspect. Très inquiet quant à son devenir, vous avez appelé la Ligne Verte Ebola pour avoir des informations sur ce que c'est un CTE. L'écouter vous explique, et à la fin de votre appel, **vous devez demander à la rencontrer** pour lui dire merci et lui offrir un présent. Normalement elle doit vous refuser, donc **vous devez vous mettre en colère, et la traiter** de tous les noms.*

# Session 7 : FAQ et Script de réponses pour les urgences

Les écoutants de la ligne verte Ebola peuvent recevoir des appels à n'importe quel moment de l'épidémie. Bien qu'ils ne pourront pas prévoir toutes les situations il est important qu'ils puissent avoir les rudiments pour faire face aux principaux cas qui se présentent à eux.



## OBJECTIFS :

À la fin de cette session les participants seront capables de :

1. Fournir les réponses aux principales questions (FAQ) dans la lutte contre la MVE
2. Élaborer des scripts de réponse pour ces principaux sujets
3. Maîtriser les scripts pour les situations d'urgence

## MATERIEL

### Matériel :

- Flipchart
- Marqueur



Durée : 2hr 30

31

## Session 7, Etape 1 : Passer en revue les FAQ

Le formateur demande aux participants de se diviser en petits groupes et de lire les FAQ à haute voix. Ils doivent discuter en groupe comment utiliser ceci pendant un appel, et amener leurs idées et préoccupations en plénière.

Les participants présentent leurs idées et leurs préoccupations en plénière.

## Session 7, Etape 2 : Passer en revue les scripts pour les cas d'urgences

Le formateur doit dire :

- ***Maintenant, nous allons regarder des scripts pour les cas d'urgences. Dans tous les cas, ne vous contentez pas de donner les instructions décrites dans le script, comme une mitrailleuse. Utiliser la méthode du parler dans un « sens unique » ne vas pas aboutir à une adoption des comportements préconisés. Il faut aussi ajouter le soutien, l'empathie et l'encouragement pour une vraie adoption des comportements préconisés en posant des questions tels :***
  - ***« Comment vous vous sentez ? »***
  - ***« Qu'est-ce que vous pensez de ce que je viens de vous conseiller ?***
  - ***« Est-ce que vous pouvez imaginer des obstacles à faire ce que je suis en train de vous dire de faire » « Comment pensez-vous que vous pouvez surmonter ces obstacles ? »***
- Le formateur demande aux participants de se diviser en petits groupes et de lire les scripts pour les cas d'urgences à haute voix, en ajoutant des questions et phrases de soutien, de feedback et résolution de problèmes comme expliqué. Les participants doivent discuter en groupe comment utiliser ceci pendant un appel, et amener leurs idées et préoccupations en plénière.

- Les participants présentent leurs idées et leurs préoccupations en plénière.

## SCRIPTS POUR LES CAS D'URGENCES

Si quelqu'un appelle pour...

### Signaler un cadavre

*Je suis vraiment désolé pour cette situation. Vous avez très bien agi en nous téléphonant- vous faites une bonne chose pour aider votre famille et communauté. Permettez moi de vous poser quelques questions pour que je puisse mieux transmettre votre information à ..... (Ministère de la santé, INHP, district sanitaire...).*

*L'équipe d'enterrement sécurisé et digne viendra vous aider dès que possible.*

*S'il vous plaît soyez patient pendant ce processus difficile.*

**Je voudrais vous parler de certaines choses que vous pourriez faire en attendant l'équipe d'enterrement sécurisé pour assurer votre protection et celui de votre famille.**

- *Ne touchez, ni lavez, ni embrasser encore moins enveloppez le corps.*
- *Ne touchez pas les fluides corporels ou quoi que ce soit que la personne qui est décédée à touché tels que ses vêtements, le lit, les draps, des ustensiles et des assiettes.*
- *Gardez les autres membres de la famille, les amis et les membres de la communauté loin de la maison*
- *Si vous voulez vous incliner devant le corps ou prier, faites le à partir d'une distance de sécurité d'au moins 2 mètres loin du corps.*
- *Attendez que l'équipe d'enterrement sécurisé vienne en combinaison complet de protection. Cette équipe pourra toucher, préparer, et enterrer le corps de la personne décédée.*
- *Lavez-vous souvent les mains avec de l'eau et du savon.*

**Je voudrais vous dire pourquoi il est si important que personne ne touche le corps de la personne décédée.**

- *Toucher le corps de quelqu'un qui est décédé d'Ebola est l'une des façons les plus courantes de se faire infecter par le virus Ebola.*
- *Dans les autres pays, des familles entières ont décimé pour avoir touché le corps de quelqu'un qui est mort du virus Ebola.*
- *Pratiquer des enterrements sécurisés et dignes est une façon d'honorer la personne qui est décédée tout en vous gardant vous, votre famille et votre communauté en sécurité.*

**(Si l'appelant est assez patient) Permettez-moi de vous décrire ce qui se passera lorsque l'équipe pour l'enterrement sécurisé et digne arrivera.**

- *Un membre de l'équipe essaiera de vous parler de la mort.*
- *Les autres membres de l'équipe funéraire porteront tous des équipements de protection pour transférer en toute sécurité le corps de la personne décédée.*
- *L'équipe va voir s'il est nécessaire de prélever un échantillon à partir du corps pour tester le virus Ebola.*
- *Si cela s'avère nécessaire, cette équipe va prélever un échantillon de la bouche de la personne décédée à partir d'un écouvillon et l'envoyer au laboratoire pour réaliser le test.*
- *Les résultats des tests pour le virus Ebola peuvent prendre 1-2 jours.*
- *Pour votre sécurité, celle de votre famille et de votre communauté, l'équipe doit enlever le corps rapidement et ne va pas attendre les résultats des tests.*
- *L'équipe va faire sortir le corps de la maison dans un sac de corps de protection, et ensuite le transporter au cimetière ou elle va procéder à l'enterrement en toute sécurité.*

- *Toujours pour votre protection, l'équipe va désinfecter votre maison avec une solution de chlore en toute sécurité.*
- *Elle va aussi déterminer si tous les éléments touchés par la personne qui est décédée, comme le matelas et les vêtements, devraient être jetés et non utilisés par quelqu'un d'autre.*
- *Trouver un membre de la famille, un ami, le chef de la communauté, ou un chef religieux à qui parler pendant cette période difficile.*

## Signaler une personne malade

Je suis vraiment désolé d'entendre que votre bien-aimé est malade; Vous avez très bien agi en nous téléphonant- vous faites une bonne chose pour aider votre famille et communauté. Permettez moi de vous poser quelques questions pour que je puisse mieux transmettre votre information à ..... (Ministère de la santé, INHP, district sanitaire...).

Les responsables de la santé viendront vous rendre visite pour voir si la personne malade doit être transférée dans un centre de traitement Ebola. Ils arriveront dès qu'ils le peuvent. S'il vous plaît soyez patient pendant cette période difficile d'attente.

***Ensuite, je voudrais vous parler de certaines choses que vous pouvez faire pendant que vous attendez pour assurer votre protection et celle de votre famille.***

- *S'il vous plaît savez vous que des membres de famille entière ont été malades et sont mort pour avoir essayé de traiter un patient Ebola à la maison ?*
- *Alors il est très important que vous preniez des mesures de sécurité pour vous et votre famille pendant que vous attendez de l'aide.*
- *Il y a certaines choses cependant que vous pouvez faire pour aider la personne malade pendant que vous attendez.*

***Essayez de ne pas toucher la personne malade, sauf si vous n'avez pas le choix. Si vous le faites, soyez très prudent et prenez des mesures pour vous protéger.***

- Nous déconseillons fortement que vous touchiez une personne malade, ses fluides corporels, ou des articles qu'il a touché.
- Les agents de santé formés et habillés en EPI (Equipement de Protection Individuel) sont habilités à toucher une personne malade, ses fluides corporels, ou quoi que ce soit d'autre que le malade a touché.
- Utilisez des barrières de protection, en portant des gants ou des doubles sacs de plastique et fermer toutes les parties visibles de votre corps en portant des manches longues ou un imperméable.
- Laver fréquemment vos mains avec de l'eau et du savon.
- Désinfectez-les avec une solution de chlore.

***S'il vous plaît laissez-moi vous expliquer comment vous pouvez vous protéger. (en situation d'épidémie)<sup>2</sup>***

- *Désignez une personne pour prendre soin de la personne malade.*
- *Gardez la personne malade dans une pièce seule à l'écart du reste de la famille. (Isolement du malade)*
- *S'il n'y a pas pièce disponible à cet effet, mettre le matelas de la personne malade à environ un mètre du matelas et/ou des lits des autres membres de la famille.*
- *Ne touchez pas la personne malade, ni ses fluides corporels, ou quoi que ce qu'il ait touché.*
- *Tous les liquides organiques, y compris selles, vomissements, le sang, le lait maternel, urine et la sueur sont dangereux et ne doivent pas être touchés.*
- *Fournir à la personne malade des objets personnels qu'il sera le seul à utiliser (assiette, tasse, et d'autres ustensiles, brosse à dents, etc.).*

<sup>2</sup>- En situation où le personnel est débordé et le système de santé est désorganisé

- Ne pas utiliser les articles de la personne malade.

**Il y a des choses que vous pouvez faire pour aider la personne malade. (en situation d'épidémie)**

- Faire en sorte que la personne malade boive beaucoup de liquides peut aider à survivre d'Ebola.
- Donnez-lui autant de liquide qu'elle peut en boire tel que l'eau. Vous pouvez également leur donner d'autres liquides tels que l'eau de noix de coco.
- Essayez de les amener à boire 5-7 litres par jour.
- Donnez-leur une solution de réhydratation orale (SRO) si vous en avez disponible.
- Donnez à manger à la personne malade.

**Se renseigner au sujet la quarantaine ou ce qui se passe une fois qu'une personne malade ou quelqu'un qui est mort du virus Ebola a été enlevé de la maison**

Permettez-moi de vous expliquer ce qui se passera si quelqu'un dans votre ménage est confirmé être malade du virus Ebola ou est décédé des suites de la MVE.

- Vous devrez rester à la maison pendant 21 jours. Cela correspond au temps suffisant pour voir si vous allez développer les symptômes d'Ebola.
- Les agents de santé viendront vous rendre visite la maison tous les jours pour vérifier si quelqu'un tombe malade.
- S'il vous plaît coopérer avec ces équipes pour faciliter leur suivi des contacts.
- Ils travaillent dur pour essayer d'empêcher le virus Ebola de se propager.
- La recherche des personnes contacts aide les personnes qui pourraient avoir été exposées au virus de recevoir rapidement des soins si elles présentent des symptômes de la MVE.

Surveillez votre état de santé.

Si vous tombez malade:

- Appeler 143/101 ou informer le traceur de contact. (s'il y en a)
- Eviter le contact avec les autres.
- Ne pas toucher d'autres personnes ou partager des articles tels que les vêtements, le lit, les draps, les ustensiles, les assiettes..., avec les autres.
- Une ambulance va venir vous chercher.
- Ne pas prendre un taxi, le bus ou un gbaka pour vous rendre au centre de santé, pour éviter de propager la MVE.

**S'informer de la conduite à tenir au sujet d'un parent malade qui a été refoulé du Centre de Traitement Ebola**

Je suis vraiment désolé d'entendre que votre bien-aimé soit malade et il qu'il n'y ait pas de place pour lui dans un centre de traitement. Vous devez retourner à la maison en famille jusqu'à ce qu'un lit se libère.

Je dois récupérer votre nom, numéro de téléphone adresse et votre lieu d'habitation.

**Ensuite, je voudrais vous parler de certaines choses que vous pouvez faire pendant que vous attendez pour assurer votre protection et celle de votre famille.**

- *S'il vous plaît savez vous que des membres de famille entière ont été malades et sont mort pour avoir essayé de traiter un patient Ebola à la maison ?*
- *Alors il est très important que vous preniez des mesures de sécurité pour vous et votre famille pendant que vous attendez de l'aide.*
- *Il y a certaines choses cependant que vous pouvez faire pour aider la personne malade pendant que vous attendez.*

***S'il vous plaît laissez-moi vous expliquer comment vous pouvez vous protéger.***

- *Désignez une personne pour prendre soin de la personne malade.*
- *Gardez la personne malade dans une pièce seule à l'écart du reste de la famille. (Isolement du malade)*
- *S'il n'y a pas pièce disponible à cet effet, mettre le matelas de la personne malade à environ un mètre du matelas et/ou des lits des autres membres de la famille.*
- *Ne touchez pas la personne malade, ni ses fluides corporels, ou quoi que ce qu'il ait touché.*
- *Tous les liquides organiques, y compris selles, vomissures, le sang, le lait maternel, urine et la sueur sont dangereux et ne doivent pas être touchés.*
- *Fournir à la personne malade des objets personnels qu'il sera le seul à utiliser (assiette, tasse, et d'autres ustensiles, brosse à dents, etc.).*
- *Ne pas utiliser les articles de la personne malade.*

***Il y a des choses que vous pouvez faire pour aider la personne malade.***

- *Faire en sorte que la personne malade boive beaucoup de liquides peut aider à survivre d'Ebola.*
- *Donnez-lui autant de liquide qu'elle peut en boire tel que l'eau. Vous pouvez également leur donner d'autres liquides tels que l'eau de noix de coco.*
- *Essayez de les amener à boire 5-7 litres par jour.*
- *Donnez-leur une solution de réhydratation orale (SRO) si vous en avez disponible.*
- *Donnez à manger à la personne malade.*

***Essayez de ne pas toucher la personne malade, sauf si vous n'avez pas le choix. Si vous le faites, soyez très prudent et prenez des mesures pour vous protéger.***

- *Nous déconseillons fortement que vous touchiez une personne malade, ses fluides corporels, ou des articles qu'il a touché.*
- *Les agents de santé formés et habillés en EPI (Equipement de Protection Individuel) sont habilités à toucher une personne malade, ses fluides corporels, ou quoi que ce soit d'autre que le malade a touché.*
- *Utilisez des barrières de protection, en portant des gants ou des doubles sacs de plastique et fermer toutes les parties visibles de votre corps en portant des manches longues ou un imperméable.*
- *Laver fréquemment vos mains avec de l'eau et du savon.*
- *Désinfectez-les avec une solution de chlore.*

# Session 8 : Stress et burn out

Les écoutants peuvent souffrir de stress et d'épuisement dans la mesure où leur travail peut être épuisant et émotionnellement éprouvant.



## OBJECTIFS :

*À la fin de cette session les participants seront capables :*

1. Définir les notions de stress et burn out.
2. Identifier les causes et les effets d'un stress.
3. Utiliser des techniques pour gérer le stress.

## MATERIEL ET DUREE

### Matériel

- Flipchart
- Marqueurs



Durée : 2hr

## SESSION 8, Etape 1 : Stress : Causes et effets

Le but de cette étape est d'amener les participants à identifier les causes de leur propre stress et les techniques pour les gérer.

Le formateur pose la question aux participants en plénière :

**« Qui ici a déjà ressenti le stress ou le « burnout »- le sentiment qu'on n'en peut plus ? »**

Il est probable que tout le monde a déjà eu l'expérience du stress.

Le formateur doit dire :

**« Toutes les situations de notre vie peuvent être source de stress et entraîner des effets physiques et mentaux. Il est important de trouver des moyens de faire face au stress, pour éviter que cela ne nous fasse pas trop de dégâts. »**

### ■ Exercice de groupe

- Le formateur demande aux participants de se regrouper en trois groupes (1, 2, 3)
- Il demande à tous les groupes de laisser un ou deux membres du groupe parler pendant trois minutes de leurs expériences personnelles de stress, quel effet cela a eu sur eux, et comment ils y ont fait face.
- Le formateur demande à tous les groupes de passer trois minutes pour faire une liste des causes potentielles de stress dans leur travail d'écouter.
- Ensuite, le formateur demande au groupe 1 de discuter pendant cinq minutes des effets sur l'organisme (effets physiques) que ce stress peut entraîner.
- Le formateur demande au groupe 2 de discuter pendant cinq minutes les effets sur l'organisme (effets mentaux) que ce stress peut entraîner.
- Le formateur demande au groupe 3 de discuter pendant cinq minutes des façons de faire face au stress reconstruire les effets sur l'organisme (effets mentaux) que ce stress peut entraîner.
- A la fin du temps imparti, il demande au groupe 1 de venir présenter en plénière « les effets physiques potentielles de stress dans le travail d'écouter ».

- Il demande au groupe 2 de venir exposer sur « les effets mentaux du stress ».
- Il demande au groupe 3 de venir exposer sur « comment faire face au stress ».
- Il fait la synthèse en insistant auprès des participants que le stress peut rendre plus difficile leur travail d'écouter de la Ligne Verte Ebola, et peut altérer la qualité des services offerts.

*Toute personne a déjà eu l'expérience du stress. Le stress peut résulter de différentes situations de la vie :*

- *problèmes de la vie courante notamment au travail, à l'école, à la maison et avec les amis.*
- *des événements majeurs, comme un décès, ou des événements mineurs tels que d'être coincé dans le trafic.*
- *Le stress peut aussi être auto-imposé, comme quand une personne se stresse elle-même en s'imposant des objectifs irréalistes dans sa vie.*

*Les écoutants peuvent éprouver du stress dans leur milieu de travail pour plusieurs raisons. Trop de stress peut entraîner des effets négatifs sur le plan physique et mental chez une personne. Le tableau ci-dessous nous donne des indications de la source du stress et de ses potentiels effets (symptôme).*

*Les écoutants doivent être en mesure d'analyser leur propre comportement et sentiment afin de savoir s'ils ont besoin de diminuer leur niveau de stress.*

*Le « Burn out » est un état d'épuisement émotionnel, mental et physique causé par un stress excessif. Il est possible de prévenir l'épuisement professionnel en étant conscient des signes de stress et de prendre des mesures pour améliorer la situation.*

*Certains écoutants sont capables de reconnaître les signes de leur stress et de le gérer avant qu'il ne mène à l'épuisement professionnel. Pour beaucoup, cela aiderait d'avoir un mécanisme en place dans le milieu de travail pour leur permettre de faire le débriefing avec un superviseur et d'autres membres de l'équipe. Ce faisant, cela permettrait aux écoutants de partager entre eux, leurs idées, leurs expériences et les leçons apprises et donc, bénéfique pour aider le personnel à prévenir et à faire face au stress lié à leur travail.*

Sources de stress possibles	Effets physiques	Effets mentaux
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le sujet de l'appel est très sérieux et grave,</li> <li>• un volume élevé de « faux appels »,</li> <li>• la peur de l'excès de travail</li> <li>• la peur du licenciement en raison de la fin de l'épidémie ou pas assez de volume d'appels</li> <li>• la pression de vouloir bien faire son travail....</li> <li>• Lourde charge de travail</li> <li>• Nombreux deadline à respecter</li> <li>• Les problèmes dans l'organisation</li> <li>• Statut social bas, rémunération insuffisante, absence de profil de carrière et de perspective de promotion</li> <li>• Des règles et des procédures inutiles</li> <li>• L'insécurité de l'emploi</li> <li>• Absence de Job description</li> <li>• Attentes irréalistes</li> <li>• Les désaccords avec les supérieurs ou collègues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'hypertension artérielle</li> <li>• Tension/contracture musculaire (crampes)</li> <li>• Les troubles du sommeil</li> <li>• Estomac noué ou des nausées</li> <li>• Céphalées (Maux de tête)</li> <li>• Transpiration</li> <li>• Palpitations cardiaques</li> <li>• Nervosité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problèmes de concentration</li> <li>• Baisse de la confiance en soi</li> <li>• Trous de mémoire</li> <li>• Mauvais jugement</li> <li>• Le ressentiment, le cynisme</li> <li>• La colère et l'irritabilité</li> <li>• Mauvaise humeur</li> <li>• Vous sentir abattu, bleu ou désespéré</li> <li>• Sauts d'humeur</li> <li>• Tendance à s'isoler (Retrait des autres)</li> <li>• Mutisme (arrêt de l'usage de la parole)</li> <li>• Gigoter</li> </ul>

## Session 8, Etape 2 : gérer le stress

Le but de cette étape est d'amener les participants à déterminer les mécanismes et techniques de gestion du stress

- Le formateur demande à certains participants volontaires de partager les méthodes qu'ils ont utilisées pour gérer le stress.
- Il demande ensuite au reste de l'assistance de citer des exemples de techniques pour gérer le stress ou mieux de faire des exercices pour le gérer.
- Le formateur fait faire les deux exercices cités en bas (si les participants ne les ont pas suggéré déjà) puis complète ce qui a déjà été mentionné avec les exemples ci-dessous.

*Il est important pour chaque écoutant d'explorer et d'identifier quelles sont les meilleures techniques ou méthodes pour lui, afin qu'elles puissent être mis en pratique lorsque les symptômes de stress surviendront.*

1. Qui peut donner un exemple d'une méthode qu'il a utilisée pour gérer le stress? Pouvez vous nous la démontrer ? (si c'est une méthode physique tel que se mettre debout et s'étirer, ou une méthode psychique comme se parler en disant des choses positives ou reconfortantes)
2. Qui d'autre peut donner un exemple d'une méthode qu'il a utilisée pour gérer le stress? Pouvez vous nous la démontrer

3. Changer son état corporel peut aider à changer son état d'âme. Tout le monde doit se mettre debout et s'étirer avec les mains en haut vers le plafond, puis en bas vers le plancher, puis d'un côté à l'autre.
4. Ensuite, asseyez-vous, les mains sur les genoux. Hochez les épaules vers les oreilles et les pousser. Finalement, fermer les yeux et respirer profondément : inspirer par le nez en ballonnant le ventre (poussant le ventre vers l'avant), expirer par la bouche en faisant un petit « o » avec les lèvres comme vous sifflez.

**Donc, on s'attend à vous voir en train de souffler de temps en temps au centre !**

*Voici quelques exemples de techniques qui peuvent aider à réduire le stress:*

**La Respiration** - Respirer profondément et lentement aide votre corps à se détendre. Inspirez profondément jusqu'à rétraction de votre abdomen, ensuite compter jusqu'à quatre, puis expirez lentement.

**Le rire** - Le rire est une des meilleures façons de réduire le stress. Si vous ne pouvez pas vous faire rire vous même, vous pouvez rendre visite ou parler à un ami qui vous fait rire.

**La Flexibilité** - Relaxe un peu et soyez plus flexible dans la manière dont vous interagissez avec le monde autour de vous. Faites les choses selon les exigences de la situation, et non selon la façon dont vous, vous êtes habitué à le faire. Essayez différentes façons de parler aux gens et faire face aux événements.

**La fixation d'objectifs raisonnables** - Ne pas vous fixer des objectifs personnels trop ambitieux. Personne n'est parfait, et il peut être stressant d'essayer d'atteindre la perfection.

**Prendre soin de son corps** - Les gens négligent souvent leur santé et leur bien-être quand ils sont stressés. Mangez bien, faites de l'exercice, dormez suffisamment et évitez les stimulants comme la caféine.

**L'échange - Parlez aux autres** - Partagez vos sentiments de stress avec quelqu'un à qui vous pouvez faire confiance. Parler de ce qui vous stresse à quelqu'un peut vous aider à vous sentir mieux, et peut vous aider à examiner votre situation différemment.

**La tenue d'un journal** - Rédiger ses sentiments sur le papier est une excellente façon d'évacuer le stress. Cela peut vous aider également à élaborer un plan pour améliorer votre situation.

# Session 09 : Jeux de rôle

Cette session donne l'occasion aux participants d'intégrer toutes les connaissances et toutes les compétences qu'ils ont acquises pendant la formation et de les appliquer. Les participants joueront chacun à son tour le rôle d'écouter. Certains joueront devant les autres membres du groupe, de façon à pouvoir recevoir de feedback des autres participants et les formateurs.



## OBJECTIFS :

*A la fin de cette session, les participants seront capables de :*

1. Mener des interactions positive et utile avec les appelants
2. Apporter des critiques constructives sur les techniques de counseling des autres
3. Accepter un feedback sur leurs techniques de counseling

## MATÉRIEL ET DURÉE

### Matériel

Copies des jeux de rôle



Durée : 3hr

Les formateurs devraient avoir une fiche avec la liste de tous les participants avec deux colonnes à droite qui permet de cocher si oui ou non le participant semble avoir maîtriser suffisamment 1) le contenu MVE et 2) les capacités de counseling pour être considéré comme un « écoutant agréé ».

## Session 9, Etape 1 : Feedback sur un scénario de counseling

### Activité 1 : Refaites le sketch suivant (que vous avez joué pendant la session 5.)

(Si vous facilitez seul, vous pouvez jouer les deux rôles en parlant dans un téléphone imaginaire- l'appelant parle dans le téléphone de la main gauche, l'écouter parle dans le téléphone de la main droite. Faites des expressions avec votre visage qui correspondent à l'émotion de la personne qui parle.)

Dire aux participants :

Maintenant on va vous montrer encore comment répondre à la ligne verte Ébola.

- **Écouter** : (d'un ton désintéressé) Bonjour, ligne verte.
- **Appelant** : .....Ummmmm, hallo....
- **Écouter** : (d'un ton exaspéré) Oui ? Vous êtes là ?
- **Appelant** : (d'un ton timide) Oui, je mmmm- je voulais savoir quelque chose à propos de l'Ébola.
- **Écouter** : D'accord, bon. (D'un ton prétentieux, style « m'as-tu vu ») La MVE est une fièvre hémorragique qui est hautement létale, transmis par des sécrétions corporelles avec une durée d'incubation d'à peu près 21 jours qui se manifeste par l'apparition d'un épisode pyréétique brutale, des épistaxis et céphalées, et qui nécessite une méthode d'inhumation spécialisée pour éviter le contact avec la dépouille d'une personne infectée. D'autres questions ?
- **Appelant** : (d'un ton déçu) Hmmm, non, merci, c'est bon. Au revoir.

## Activité 2 : Obtenir le feedback

Demander aux participants :

- *Donc, vous n'êtes toujours pas satisfait de mon style de counseling ?*

Les participants vont certainement dire non. Stopper les commentaires et dire :

- *Vous dites non, mais est-ce que les informations techniques que j'ai données n'étaient pas correctes ?*

Laisser-les répondre que les informations techniques étaient correctes mais l'écouter n'utilisait pas les bonnes techniques de counseling.

## Activité 3 : Montrer des techniques de feedback

Dire aux participants :

- *Bon, je vais me faire un feedback sur ma propre technique de counseling ;*
- *(D'une voix très critique) « Formateur, vous n'êtes pas bon en counseling. Vous n'avez rien compris. Le contenu technique était trop compliqué, vous n'avez pas suivi les étapes de counseling, vous n'êtes pas accueillant, vous êtes nul, en fait. »*
- *D'accord, qu'est-ce que vous pensez de mon style de feedback ?*

Les participants vont certainement dire que ce n'est pas bon.

- *À part me dire que je suis nul, est-ce qu'il y a d'autres façons de m'aider à améliorer ma capacité de counseling?*

Laisser les participants commencer à faire du feedback. Une fois qu'ils commencent à le faire arrêtez-les et dire :

- *Donc, je vois qu'il y a aussi des techniques de donner le feedback. Qui peut m'en citer quelques unes ?*

Laisser les participants donner des techniques de feedback et compléter si nécessaire pour résumer.

**Les commentaires constructifs vont au-delà de la simple critique. Pour rendre les commentaires aussi utiles que possible :**

- **Dites d'abord ce que vous avez aimé dans le jeu de rôle (ou dans leur vrai travail d'écouter) puis dites ce que l'écouter aurait pu faire différemment et COMMENT.**
- **Soyez aussi précis que possible (ex. : « Quand tu as dit \_\_\_\_\_, ça montrait que tu étais vraiment en train d'écouter les problèmes du appelant ». « Quand tu a terminé la conversation, j'avais l'impression que l'appelant rester sur sa faim, peut-être que vous auriez du creuser un peu pour voir si l'appelant voyait clair comment procéder. »)**
- **Faites des descriptions plutôt que de porter des jugements**
- **Ne pas donner un feedback négatif sans suggérer comment mieux faire.**

## Session 9, Etape 2 : Faites refaire l'appel avec un participant comme écoutant

Demander aux participants :

- *Qui peut me rappeler des quatre étapes de counseling ?*

(Il y a quatre étapes :

1. accueillir l'appelant
2. comprendre la préoccupation de l'appelant
3. répondre aux besoins d'information de l'appelant
4. faire un résumé de la discussion ou des prochaines étapes, s'il y en a)

Dire aux participants :

- *D'accord, je dois suivre les quatre étapes : accueil, comprendre, répondre aux besoins, et résumé/prochaines étapes. Vous m'avez donné beaucoup de suggestions pour améliorer mon counseling. Mais vivre quelque chose en réalité est plus claire, donc montrez-moi comment le faire.*

- *Qui peut venir jouer l'écouter pour moi ? Je vais continuer à jouer l'appelant. Vous allez suivre les 4 étapes pour répondre à mon appel.*

Pendant le jeu de rôle, l'écouter et l'appelant devraient être dos à dos de sorte à simuler un appel téléphonique où l'on ne peut pas voir le visage de l'autre.

- **Appelant** : (Faites le son d'un téléphone qui sonne)
- **Écouter** : (on espère qu'il fera un bon accueil)
- **Appelant** : .....Ummmmm, hallo....
- **Écouter** : (on espère qu'il fera un bon accueil)
- **Appelant** : (d'un ton timide) **Oui, je mmmm- je voulais savoir quelque chose à propos de l'Ébola.**
- **Écouter** : (on espère qu'il posera des questions pour comprendre la préoccupation de l'appelant)
- **Appelant** : Je veux savoir si on peut attraper la MVE en partageant un siège de bus avec quelqu'un qui a séjourné dans un pays où sévit la MVE.

(L'écouter doit creuser pour savoir si la personne semblait malade)

- **Appelant** : La personne ne semblait pas malade, mais je l'ai entendu dire qu'il était dans un endroit où il y avait des cas de MVE.
- Écouter doit répondre pour rassurer, creuser pour d'autres préoccupations, et clôturer- merci d'avoir appelé, c'est bon de vérifier, résumer la conversation, etc.

## Session 9, Etape 3 : Faites feedback sur le jeu de rôle par les autres participants

Demander aux participants :

- *Qui voudrait donner un feedback à l'écouter ?*

Demander au volontaire de se mettre debout et dire :

- *Très bien, venez jouer le rôle de l'écouter pour montrer comment mieux faire ou plutôt, comment faire autrement.*

Rappelons que le counseling est un art, il est impossible de le faire de façon parfaite, et souvent il n'y a pas une seule réponse correcte, mais on peut améliorer avec la pratique, et en observant les approches des autres.

Le formateur continue à jouer le rôle de l'appelant.

Rejouer une ou deux fois de plus pour obtenir plus de feedback de la part des participants et pour les mettre à l'aise avec l'idée de faire et recevoir le feedback.

## Session 9, Etape 4 : Pratique des scénarii de counseling en paires

Le but de cette Etape est de donner plus d'opportunité pour développer les compétences en counseling.

### Activité 1 : Les participants font un jeu de rôle, deux à deux

- Le formateur explique l'objectif de ces jeux de rôles
- Il répartit les participants deux par deux et leur demande de décider qui jouera le rôle de l'écouter, et qui jouera l'appelant, au premier essai.
- Les « écoutants » et « appelants » devraient être assis sur des chaises se tournant le dos de sorte à simuler un appel téléphonique.
- Le formateur donne à chaque appelant un scénario à lire.
- L'appelant fait sonner le téléphone et l'écouter doit répondre et passer par les 4 étapes de counseling pour faire face à la situation de l'appelant.
- Le premier jeu de rôle ne doit pas dépasser 5 minutes.

### Activité 2 : Les participants se donnent un feedback sur leur jeu de rôle, deux à deux

Une fois que les pairs terminent leur premier appel, demandez-les de se retourner pour se voir, et discuter de l'appel, en se donnant un feedback sur ce que chaque participant pensait de leur appel.

Les participants devront discuter les choses suivantes pour le jeu de rôle qu'ils viennent de faire :

- Mise en œuvre du processus : toutes les étapes ont-elles été respectées ?
- Utilisation des compétences pour le counseling (réfléter, paraphraser, manifester de l'empathie, creuser, résumer, etc.).
- La précision des informations fournies sur la MVE.

Ils doivent chercher des idées ensemble pour mieux répondre à la situation de l'appelant.

- Une fois le premier appel discuté entre les participants, ils peuvent faire signe aux formateurs pour discuter de leur expérience de façon individuelle, pas en plénière.
- Le formateur doit s'assurer qu'il remplit sa fiche de compétences MVE/counseling pendant qu'il fait le tour des jeux de rôles.

## Session 9, Etape 5 : Post-test pratique des scénarii de counseling en plénière

Le but de cette étape est de vérifier la mise en pratique par les participants de toutes les connaissances et compétences acquises pendant la formation.

C'est le seul moment de la formation où les participants s'observeront et se critiqueront les uns les autres en tant que groupe. Pour s'assurer de l'utilité et du caractère constructif de ce processus, rappelez les directives sur comment faire un bon feedback avant le début des jeux de rôle en plénière.

Demandez aux participants, pour ces jeux de rôle, de rester en paire avec la même personne que celle avec qui ils ont déjà travaillé.

### Activité 1 : Les participants changent de rôle.

- Maintenant, les participants échangent de rôles, l'appelant devient l'écouter, et l'écouter devient l'appelant. Le nouvel appelant reçoit un nouveau scénario de counseling.
- Ils répètent l'exercice : - faire l'appel - discuter entre eux pour feedback sur l'appel - discussion avec un formateur sur leur expérience.
- Le formateur doit assurer qu'il remplit sa fiche de compétences MVE/counseling pendant qu'il fait le tour des jeux de rôles.

### Activité 2 : Jeu de rôle en plénière

- Le formateur demande à trois groupes qui semblent très performants de venir jouer leur jeu de rôles devant la plénière, un par un.
- A la fin de chaque jeux de rôle, le formateur fait un rappel les directives pour le feedback, remarques et des réactions constructives et utiles.
- Le formateur demande aux autres participants de donner leur feedback après chaque présentation, puis il fait ses propres commentaires. Il attend que les autres participants aient réagi avant de donner son point de vue, afin de les encourager à exprimer leurs idées.

## Session 9, Etape 6 : Résumé en plénière

Résumer la séance et la formation en disant :

1. Vous avez beaucoup appris pendant cette formation. Qui peut me rappeler des sujets qu'on a couverts ?
2. Selon vous, quelles sont les sessions les plus utiles ?
3. Selon vous, quels sont les sujets pour lesquels vous pensez avoir besoin de plus de compétences ?
4. Comment pensez-vous que vous pouvez acquérir ces compétences ?

Remercier et félicitez les participants.

# ANNEXES

---

1. FICHE D'EVALUATION DE LA FORMATION
2. FICHE D'EVALUATION DES JEUX DE ROLES
3. SCENARIO DES JEUX DE ROLE
4. PRE-TEST ET POST-TEST
5. FAQ

## FICHE D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Veuillez ne pas écrire votre nom sur cette fiche. Merci !

1. Dans l'ensemble, les objectifs de cette formation ont été atteints (encerclez)

Pas du tout..... En entier

0%    10%    20%    30%    40%    50    60%    70%    80%    90%    100%

2. Veuillez évaluer l'utilité de chaque session dans le contexte de votre travail en tant qu'écouter de la Ligne Verte Ebola en cochant la case appropriée :

SESSIONS	Très utile	Utile	Plutôt utile	Peu utile
Introduction à la ligne verte				
La communication et le comportement				
La maladie à virus ebola : informations techniques				
Les besoins en informations sur la MVE selon la phase				
Compétences pour le counseling				
Situations difficiles en counseling				
FAQ et script de réponses pour les urgences				
Stress et burn out				
Jeux de rôle				

3. Comment qualifiez-vous

a) Le niveau technique des présentations :

- 1- Trop difficile
- 2- Ce qu'il faut
- 3- Trop simple

b. Les tâches données aux participants :

- 1- Trop difficile
- 2- Ce qu'il faut
- 3- Trop simple

4. Comment qualifiez-vous la facilitation de cet atelier ?

- a) Excellente
- b) Bonne
- c) Moyenne
- d) Mauvaise

5. Comment les encadreurs auraient-ils pu mieux faciliter l'atelier ?

6. Qu'est ce que vous n'avez pas aimé dans cet atelier ?

7. En tenant compte des autres ateliers auxquels vous avez participé dans votre domaine, donnez une note d'évaluation générale pour cet atelier

(1 étant la note la plus basse et 20 étant la note la plus élevée)

NOTE : \_\_\_\_\_

## EVALUATION DES JEUX DE RÔLES

Utiliser cette fiche pour évaluer la démonstration des étapes et des compétences du counseling pendant les jeux de rôles. Cochez la boîte à côté de la compétence si « l'écoutant » a bien démontré l'étape ou la compétence. Ne mettez rien s'il ne l'a pas démontré.

« Ecoutant » : \_\_\_\_\_ Appelant \_\_\_\_\_

Observateur : \_\_\_\_\_

Etapes du processus	Démontré
L'accueil et la mise en place d'une relation	
La compréhension de la préoccupation de l'appelant	
La réponse aux besoins de l'appelant en information ou soutien	
Le résumé de la discussion et les prochaines étapes, s'il y en a	

Compétences	Démontré
Accueillir (Salutation et Présentation)	
L'empathie	
Donner toute l'attention	
Etre neutre	
Écoute active et questions ouvertes	
Parler simplement	
Contenu et réponses techniquement correct	
Soutenir/Féliciter	
Résumer et prochaines étapes	
Finir	
Confidentialité	

NOTES :

## PRÉ-TEST

1. La ligne verte Ebola est un moyen de communication de quel genre ? (encerclez une seule réponse)
  - a) Mass média
  - b) Matériel imprimé/audiovisuel
  - c) Communication interpersonnelle
  - d) Médias traditionnels
  
2. Dans la lutte contre la MVE, laquelle des activités suivantes est-ce que la ligne verte Ebola ne peut pas faire ? (encerclez une seule réponse)
  - a) Donner des informations
  - b) Apporter un counseling ou soutien psychologique continu
  - c) Relier les gens aux ressources et services disponibles
  - d) Apporter un counseling ou soutien psychologique limité
  
3. Le but du counseling est « d'aider une personne à faire un choix libre et éclairé »
  - a) Vrai
  - b) Faux
  
4. Encerclez l'élément qui ne fait pas partie du counseling (encerclez une seule réponse)
  - a) Ecouter
  - b) Partager
  - c) Relation d'aide
  - d) Aider
  - e) Toutes les réponses sont justes
  
5. La peur de se faire critiquer est une qualité de l'écouter :
  - a) Vrai
  - b) faux
  
- 6) Combien d'étapes compte le processus du counseling ?
  - a) 5
  - b) 4
  - c) 6
  
7. Citez un avantage du counseling par téléphone comparé au counseling face à face ?

8. Laquelle des compétences suivantes est importante pour un bon counseling ? (encerclez une seule réponse)
- a) Soutenir/féliciter
  - b) Convaincre
  - c) Parler simplement
  - c) Accueillir
9. Citez un moyen pour pouvoir gérer son stress
- a) Boire de l'alcool
  - b) Fumer
  - c) Rire
10. C'est acceptable pour un écoutant d'admettre qu'il ne sait pas répondre à une question
- a) Vrai
  - b) Faux

## SCENARIOS DES JEUX DE ROLE

1. Vous avez vu toutes les informations qui préconisent les actions à entreprendre pour éviter la MVE. Vous voyez que la MVE est pratiquement fini dans les pays affectés, et votre pays n'a jamais eu de cas. Vous voulez savoir si vraiment on a toujours besoin de continuer à se laver les mains avec la solution chlorée ou avec du savon tout le temps.

2. Vous êtes une mère de 45 ans. Votre fils de 21 ans qui est revenu des vacances du village est tombé malade. Après consultation, il est gardé en quarantaine au CTE pour suspicion de la MVE. Vous êtes complètement effondrée parce que malgré les assurances du médecin vous n'êtes pas rassurée et vous voulez savoir ce qui adviendra de lui. Vous voulez aussi savoir si vous pouvez être contaminée par le virus Ebola vu que vous avez été celle qui s'est occupé de lui les premiers jours de son arrivée. Vous avez appelé la Ligne Verte Ebola pour demander conseil.

3. Vous êtes un père de famille avec quatre enfants dont les deux derniers ont 4 ans et 2 ans. Dans une conversation que votre voisin avait au téléphone que vous avez entendu, vous avez su que ce dernier était malade. Mais ce qui vous inquiète davantage c'est qu'il vient de rentrer d'un pays où sévit actuellement la MVE. Pris de panique vous avez interdit à vos enfants de jouer avec ses enfants et même de s'approcher de sa maison. Vous appelez le 143/101 pour partager votre inquiétude et obtenir l'assistance du 143

4. Vous êtes dans un pays où sévit actuellement la MVE. Votre fils tombe subitement malade. Vous le prenez sur votre moto et vous le transportez à l'hôpital. Durant le trajet il vomit sur vous. A votre arrivée à l'hôpital, il est pris en charge et gardé en observation parce qu'il présente des signes suspects. Vous décidez alors de rentrer à la maison et là vous vous lavez entièrement avec de l'eau de javel. Le lendemain de retour à l'hôpital on vous annonce que votre fils est bien malade de la MVE. Vous appelez alors le 143/101 après les prélèvements de l'hôpital pour vous rassurer que vous n'êtes pas contaminé.

5. L'appelant dit que son frère revient d'un pays en épidémie à la maladie à virus Ebola. Il veut savoir s'il peut manger ensemble avec son frère sans danger, et comment l'on peut se rendre compte que quelqu'un a la MVE. L'écouter explique ce qu'est la MVE, comment ca se transmet, et les symptômes. **Qu'est-ce que l'écouter doit ajouter ?**

6. L'appelant pense que son voisin est décédé d'une maladie qu'il pense être la maladie à virus Ebola, mais il n'en est pas sûr. Il veut savoir comment l'on peut se rendre compte que quelqu'un a la MVE et qu'est ce qu'il faut faire. L'écouter explique ce qu'est la MVE et ce qu'il faut faire en cas de décès.

7. L'appelant pense avoir peut-être la MVE. L'écouter se renseigne sur les symptômes et sur les circonstances dans lesquelles l'appelant pense avoir attrapé le virus Ebola.

8. Un homme appelle la ligne verte. Sa fille vient de mourir et il l'a enterré lui-même mais l'agent de santé communautaire du village lui aurait dit que c'était la MVE. Paniqué il appelle la ligne verte parce que depuis trois jours il a des céphalées, il est fatigué et ses urines sont jaunâtres et ne sait quoi faire.

9. Vous êtes un chef de famille et vous venez de perdre un parent à l'Ouest du pays à la frontière du Libéria. Il est mort à son arrivée à l'hôpital avec des vomissements sanglants. Le personnel soignant vous a dit que sa maladie serait la MVE sans pour autant avoir fait des examens et refuse de vous donner le corps de votre parent parce qu'il dise qu'il y a une autre manière de l'enterrer. Or il se trouve que votre parent étant chef de village ne doit pas être enterré sans les honneurs dû à son rang. Alors vous appelez la Ligne Verte Ebola pour signaler cet abus de l'hôpital et vous donner les arguments pour vous laissez enterrer votre parent dignement.

10 Un jeune homme appelle la ligne verte. Il compte se marier avec sa petite amie qui est guinéenne. Alors il demande s'il doit faire le test de la MVE parce qu'il veut être sûr qu'il ne risque rien parce qu'on lui aurait dit que le virus est héréditaire et peut rester dans le sang pendant longtemps.

11. Une femme appelle la Ligne Verte. Elle est allée dans son village à l'est de la Côte d'Ivoire et là bas elle s'est rendue compte que tout le monde mange de la viande de brousse et cette viande est même vendue dans les restaurants. Elle a constaté que depuis lors, personne n'est tombé malade dans la zone parce qu'on lui a dit qu'un agouti qui a Ebola ne peut pas quitter les pays atteints et arrivé chez eux. Etant d'accord avec cette thèse, elle appelle pour comprendre pourquoi le gouvernement maintien cette décision alors que aucun agouti n'a encore donné la MVE ?

12. Un homme appelle la ligne verte. Il vient de perdre sa tante guérisseuse qui serait morte de la MVE. En mourant elle lui a légué ses biens que les agents auraient désinfectés. Il n'est pas sûr que cette désinfection soit efficace. Aussi depuis deux jours ses parents lui mettent la pression pour aller chercher son héritage. Effrayé, sous pression il appelle la Ligne Verte Ebola.

## FAQ

### Le virus/Généralités

#### ■ Le virus/les symptômes

*Q: C'est quoi, Ebola (La MVE) ?*

R: Ebola est une maladie rare et mortelle provoquée par l'infection par l'une des souches du virus Ebola. Est apparue pour la première fois en 1976, lors de deux flambées simultanées, l'une dans un village près de la rivière Ebola en République démocratique du Congo, Ex - Zaïre (d'où le nom de virus Ebola) et l'autre dans une zone isolée du Soudan. On ignore l'origine exacte du virus mais, sur la base des données disponibles à ce jour, on considère que les chauves-souris frugivores (qui consomment les fruits) en sont les réservoirs.

*Q: Comment peut-on savoir que quelqu'un a la maladie à virus Ebola ?*

R: La seule manière de savoir de façon certaine qu'une personne a la maladie à virus Ebola est de faire le test. Un test de laboratoire confirmera si une personne a ou n'a pas Ebola.

*Q: Quels sont les signes et les symptômes d'Ebola ?*

R: Ebola peut survenir avec une fièvre qui démarre rapidement et une faiblesse, des maux de tête, des douleurs corporelles, des maux de gorge, des vomissements, la diarrhée, des éruptions cutanées, des yeux rouges et/ou des saignements du nez ou de la bouche.

*Q: Pourquoi les personnes qui meurent d'Ebola saignent ? Qu'est-ce qui se passe dans le corps et qui fait saigner une personne ?*

R: L'infection d'Ebola peut provoquer des pertes de sang au niveau des vaisseaux sanguins, ce qui explique les symptômes de vomissement, de diarrhée et de saignement.

*Q: La durée d'incubation chez une personne peut-elle dépasser 21 jours ?*

R: Non, une personne qui n'a eu aucun symptôme 21 jours après avoir été exposée au virus d'Ebola ne développera pas la maladie.

*Q: Une personne peut-elle mourir d'Ebola sans n'avoir montré aucun signe/symptôme ?*

R: Non, une personne ne va pas mourir d'Ebola avant d'avoir montré des symptômes. Pour qu'une personne meure d'Ebola, le virus doit augmenter dans l'organisme jusqu'à ce que le corps ne puisse plus lutter contre le virus. A mesure que la quantité de virus dans le corps augmente, les symptômes commencent à apparaître. Si une personne meurt et a un test positif à Ebola, mais n'a présenté aucun symptôme avant le décès, alors il est possible que cette personne soit morte d'une autre cause.

*Q: Comment peut-on faire la différence entre le virus Ebola et les autres maladies (la fièvre typhoïde, le paludisme, etc.) quand toutes ces maladies présentent des symptômes similaires ?*

R: Les signes et symptômes d'Ebola peuvent ressembler aux symptômes d'autres maladies comme le paludisme, la fièvre typhoïde et la méningite. La fièvre, le mal de tête, le mal de gorge,

la sensation de fatigue et les douleurs musculaires peuvent se développer très rapidement chez quelqu'un qui a le virus Ébola, suivis par la diarrhée, des vomissements et des éruptions cutanées. Il est important qu'une personne qui présente des symptômes d'Ébola recherche un traitement et fasse le test. Même si cette personne n'a pas la maladie d'Ébola, elle doit être traitée pour d'autres maladies.

*Q: Combien de temps le virus vit-il dans le corps d'une personne décédée ?*

R: Le corps d'une personne décédée d'Ébola peut propager la maladie rapidement et à beaucoup de personnes. Même lorsqu'une personne est décédée, le virus Ébola est vivant et peut se propager facilement à toute personne qui touche la dépouille. Une étude<sup>3</sup> menée chez des singes a démontré que le virus Ébola était présent pendant plus de sept jours à la surface d'une dépouille. Cette constatation confirme la nécessité de pratique d'inhumation sans risque pour prévenir la transmission aux membres de la famille.

## ■ Généralités :

*Q: Est-ce que l'épidémie d'Ébola est saisonnière ?*

R: On ne sait pas avec certitude si le virus Ébola se transmet plus facilement à certains moments de l'année ou pendant une saison particulière. Plusieurs facteurs pourraient laisser penser qu'une épidémie d'Ébola est plus susceptible de survenir à certains moments de l'année. Par exemple, pendant la saison pluvieuse, les personnes ont peut-être plus tendance à rester à l'intérieur des maisons et peuvent donc se rapprocher physiquement les uns des autres, accroissant ainsi les possibilités de propagation d'Ébola d'une personne à une autre.

*Q: Quelles sont les statistiques actuelles sur l'épidémie En Côte d'Ivoire ?*

R: Jusqu'à ce jour, il n'y a aucun cas notifié de la Maladie à Virus Ebola sur le territoire Ivoirien.

<sup>3</sup>- Prescott, J., Bushmaker, T., Fischer, R., Miazgowiec, K., Judson, S., & Munster, V. J. (2015). Postmortem stability of Ébola virus. *Emerging Infectious Diseases*, 21 (5). Téléchargé à partir de l'adresse [http://wwwnc.cdc.gov/eid/article/21/5/15-0041\\_article](http://wwwnc.cdc.gov/eid/article/21/5/15-0041_article)

## Transmission

### ■ Contact direct de personne à personne

*Q: Comment le virus Ébola peut-il se propager d'une personne à une autre personne ?*

R: Pour que le virus Ébola puisse se transmettre d'une personne à une autre, un liquide corporel provenant d'une personne infectée, vivante ou décédée, doit toucher les yeux, le nez, la bouche ou une coupure, une blessure ou une éraflure d'une autre personne. Les liquides corporels sont notamment : le sang, le caca, le pipi, le vomi, la sueur, les larmes et les rapports sexuels.

*Q: Combien de temps le virus Ébola reste-t-il sur la peau après qu'on se soit serré les mains, par exemple ?*

R: Si le virus est présent dans les liquides corporels comme le sang, il peut survivre plusieurs jours à température ambiante. Si le virus se trouve sur une surface sèche, il peut survivre plusieurs heures. Pour que le virus Ébola puisse se transmettre d'une personne à une autre, un liquide corporel provenant d'une personne infectée, vivante ou décédée, doit toucher les yeux, le nez, la bouche ou une coupure, une blessure ou une éraflure d'une autre personne. Se laver fréquemment les mains atténue le risque du transfert accidentel du virus de la main vers les yeux, le nez, la bouche ou une coupure.

*Q: Avec quelle rapidité Ébola peut-il se transmettre par contact corporel ?*

R: Pour que le virus Ébola puisse se transmettre d'une personne à une autre, un liquide corporel provenant d'une personne infectée, vivante ou décédée, doit toucher les yeux, le nez, la bouche ou une coupure, une blessure ou une éraflure d'une autre personne. Une fois qu'il y a contact, la personne est considérée comme étant « exposée ». Toutefois, lorsqu'une personne est exposée au virus Ébola, cela peut prendre quelques jours jusqu'à trois semaines (21 jours) pour que les premiers signes de la maladie se manifestent. Une personne ne peut pas propager Ébola avant de commencer à montrer des symptômes.

*Q: Pendant combien de temps le corps d'une personne décédée d'Ébola peut-il transmettre le virus lorsqu'on le manipule ?*

R: Le corps d'une personne décédée d'Ébola peut propager la maladie rapidement et à beaucoup de personnes. Même lorsqu'une personne est décédée, le virus Ébola est vivant et peut se propager facilement à toute personne qui touche la dépouille. Une étude<sup>4</sup> menée chez des singes a démontré que le virus Ébola était présent pendant plus de sept jours à la surface d'une dépouille. Cette constatation confirme la nécessité de pratiques d'inhumation sans risque pour prévenir la transmission aux membres de la famille.

4- Prescott, J., Bushmaker, T., Fischer, R., Miazgowiec, K., Judson, S., & Munster, V. J. (2015). Postmortem stability of Ébola virus. *Emerging Infectious Diseases*, 21 (5). Téléchargé à partir de l'adresse [http://wwwnc.cdc.gov/eid/article/21/5/15-0041\\_article](http://wwwnc.cdc.gov/eid/article/21/5/15-0041_article)

## Prévention

Q: *Comment puis-je me protéger contre Ebola ?*

- Lavez-vous fréquemment les mains avec du savon et de l'eau ou utilisez un gel désinfectant pour les mains à base d'alcool.
- Évitez tout contact avec le sang et les liquides corporels de toute personne, en particulier une personne qui est malade.
- Ne manipulez pas d'objets qui ont pu entrer en contact avec le sang ou les liquides corporels d'une personne infectée.
- Ne touchez pas le corps d'une personne qui est décédée d'Ebola.
- Ne pas chasser, manipuler ou manger la viande de brousse.

Q: *Quelle est la différence entre le chlore, l'eau de javel et le savon et l'eau et quelles sont les utilisations appropriées de chacun de ces produits ?*

R: Le chlore, l'eau de javel et le savon sont tous des désinfectants. L'eau et le savon peuvent être utilisés pour se laver les mains. Une petite quantité de chlore ou d'eau de javel peut être mélangée avec de l'eau pour fabriquer une solution diluée pour se laver les mains. Une quantité plus importante de chlore ou d'eau de javel peut être mélangée à de l'eau pour fabriquer une solution concentrée, qui peut être utilisée pour désinfecter tout objet ou toute surface touché(e) par une personne malade d'Ebola ou la dépouille d'une personne décédée d'Ebola.

Q : *Est-ce que les gels hydro - alcooliques disponibles dans le commerce (Ex: Pharmaderm) ont des propriétés pour protéger contre la maladie à virus Ebola ?*

R : Ebola est une maladie due à un virus qui est inactivé par les antiseptiques contenant les produits de la famille de :

- Halogénés (à base de chlore, d'iode) ;
- Biguanides (solution à base de Chlorhexidine) ;
- Alcools (à 70 °Chl) ;
- Tensioactif (ammoniums quaternaires) ;
- Oxydants (eau oxygénée à 3%).

Il convient de prendre des dispositions pour s'assurer que le gel visé contient bien l'un ou l'autre de ces produits.

Q : *Comment doit se faire la dilution avec l'eau de javel pour la décontamination des sols, linges, vêtements et matériels souillés par les sécrétions biologiques (sang, selles et vomissures) ?*

R : Pour obtenir l'eau javellisée pouvant tuer le virus Ebola, il faut procéder de la façon suivante :

- Si la concentration de l'eau de javel est à 12°, prendre 1 volume d'eau de javel pour 5 volumes d'eau du même récipient
- Si la concentration est à 8°, prendre 1 volume d'eau de javel pour 3 volumes d'eau du même récipient

Cette eau javellisée doit être conservée dans un flacon opaque et garder son efficacité pendant une durée maximale de 24heures. Au-delà, la préparation doit être renouvelée.

## ■ Contact indirect

*Q: Peut-on contracter Ebola dans un bâtiment public ? Est-ce qu'on peut le contracter en touchant une poignée de porte ? Comment peut-on se fier à quelqu'un qui est actif ? Et si cette personne cache ses symptômes ?*

R: Pour que le virus Ebola puisse se transmettre d'une personne à une autre, un liquide corporel provenant d'une personne infectée, vivante ou décédée, doit toucher les yeux, le nez, la bouche ou une coupure, une blessure ou une éraflure d'une autre personne. Une personne ne peut pas propager Ebola avant de commencer à montrer des symptômes. Parce que les symptômes empirent au fur et à mesure que la quantité de virus dans le corps augmente, les personnes les plus susceptibles de propager le virus Ebola sont généralement trop malades pour venir au travail ou se rendre dans des lieux publics. Cependant, le virus Ebola peut survivre sur une surface sèche plusieurs heures et dans des liquides corporels plusieurs jours, c'est donc une bonne idée de se laver souvent les mains pour empêcher que tout liquide corporel qu'une personne pourrait avoir touché ne pénètre dans le corps.

*Q: Est-ce que le virus peut ramper d'un point à un autre, par exemple des vêtements d'une personne infectée à une autre personne dans le même taxi ?*

R: Le virus Ebola ne rampe pas, mais il se propage par contact direct (par la peau éraflée ou les muqueuses des yeux, du nez ou de la bouche) avec le sang ou les liquides corporels d'une personne qui est malade d'Ebola, la dépouille d'une personne décédée d'Ebola, les objets contaminés par le virus ou les animaux infectés. Toutefois, le virus peut survivre sur les surfaces pendant plusieurs heures, il est donc recommandé que les personnes malades d'Ebola ne se déplacent pas en transport public, les taxis par exemple.

*Q: Peut-on contracter Ebola en dormant dans le même lit qu'une personne qui a le virus Ebola, même sans toucher cette personne ?*

R: Le virus Ebola se transmet par contact direct avec le sang et les liquides corporels d'une personne malade. Si l'on sait, ou si l'on suspecte fortement qu'une personne a la maladie d'Ebola, cette personne doit rester seule dans une chambre et d'autres personnes ne devraient pas dormir dans le lit avec cette personne. Les personnes ne peuvent pas propager Ebola tant qu'elles ne développent pas de symptômes, ainsi donc si quelqu'un a dormi dans le même lit avec une personne qui ne présentait aucun symptôme, mais qui les a développés par la suite, le risque de transmission avant d'avoir montré les symptômes est extrêmement faible.

*Q: Le virus Ebola peut-il se propager par l'eau ?*

R: Le virus Ebola ne se propage pas par l'eau. Il n'existe aucune preuve qui laisse à penser que le virus Ebola peut être transmis à partir de sources d'eau.

*Q: Le virus Ebola peut-il se propager par voie aérienne ?*

R: Le virus Ebola ne peut pas se propager par voie aérienne. Toutefois, les liquides corporels d'une personne malade d'Ebola peuvent transmettre l'infection. Ces liquides corporels peuvent causer des éclaboussures, jusqu'à quelques mètres du patient. C'est pourquoi nous recommandons de rester à une distance d'au moins 2 mètres d'une personne malade.

*Q: Y a-t-il des risques de transmission d'Ebola par le biais de la nourriture ou de boissons contaminées par la salive d'une personne infectée ?*

R: Le virus Ébola peut survivre plusieurs heures sur les surfaces sèches et le virus présent dans les liquides corporels peut survivre plusieurs jours à température ambiante. Les personnes qui ont eu des contacts avec une personne malade d'Ébola ne doivent pas partager les ustensiles de nourriture et de boisson. Le virus se transmet par contact avec le sang et les liquides corporels (y compris la salive) d'une personne infectée.

## ■ Animaux/insectes/viande

Q: *Est-ce qu'une mouche peut être porteuse du virus Ébola ?*

R: Il n'y a pas de preuve que les moustiques ou autres insectes peuvent transmettre le virus Ébola. Seules quelques espèces de mammifères (les humains, les chauves-souris et les singes et les grands singes, par exemple) ont démontré la capacité d'être infectés par le virus Ébola ou de le propager.

Q: *Pourquoi un moustique n'est-il pas porteur d'Ébola ?*

R: Il n'y a pas de preuve que les moustiques ou autres insectes peuvent transmettre le virus Ébola. Seules quelques espèces de mammifères (les humains, les chauves-souris et les singes et les grands singes, par exemple) ont démontré la capacité d'être infectés par le virus Ébola ou de le propager. Il y a de nombreuses barrières potentielles qui empêchent les moustiques de pouvoir transmettre le virus Ébola. Pour qu'un moustique puisse effectivement transmettre un virus, le virus doit pouvoir passer de l'intestin du moustique à la salive du moustique<sup>5</sup>. Il y a très peu d'études publiées qui examinent la potentialité de la transmission d'Ébola chez les moustiques ; toutefois, les données disponibles suggèrent que les moustiques ne sont pas des hôtes naturels du virus et, donc, que le virus est incapable de passer dans la salive d'un moustique.

Q: *Est-ce que le virus Ébola peut être transmis par les chiens ?*

R: Il n'y a aucune preuve à l'heure actuelle qu'un humain ait été infecté par Ébola à partir de l'exposition à un chien infecté. Bien qu'il soit théoriquement possible qu'un chien soit infecté par le virus Ébola, il n'y a eu aucun signalement de chiens infectés par le virus Ébola. Si un chien semble être malade, il est préférable d'éviter tout contact avec lui, quelle que soit la cause de la maladie.

Q: *Est-ce que les poulets peuvent être porteurs du virus Ébola ? Est-ce que les animaux domestiques peuvent être porteurs du virus Ébola ?*

R: Seules quelques espèces de mammifères (les humains, les chauves-souris et les singes et les grands singes, par exemple) ont démontré la capacité d'être infectés par le virus Ébola ou de le propager.

Q: *Est-ce que toutes les viandes de brousse présentent un risque ?*

R: La maladie d'Ébola chez les humains a été associée à la manipulation des corps de chimpanzés, de gorilles, de chauves-souris, de singes, d'antilopes de forêt et de porcs-épics. Toutefois, CDC considère que toutes les viandes de brousse présentent un risque parce que nous ne savons pas s'il y a d'autres animaux qui peuvent être porteurs du virus. Dans une épidémie d'Ébola, il vaut mieux éviter la viande de brousse et le sang et les liquides corporels de toute espèce sauvage, en particulier les espèces sauvages qui sont malades ou trouvées mortes.

5- Webb, C. (20 octobre 2014). Why don't mosquitoes spread Ebola? [Blog post]. Téléchargé à partir de l'adresse <https://cameronwebb.wordpress.com/2014/10/20/why-dont-mosquitoes-spread-ebola/>

Les personnes qui chassent et préparent les animaux sauvages pour les manger sont exposées au risque d'Ébola, parce que le virus se transmet par le sang et les liquides corporels des animaux et des personnes malades. Pour réduire le risque de contracter le virus Ébola à partir de la viande de brousse, le gouvernement de Côte d'Ivoire en a interdit la chasse et la consommation.

## ■ Les rapports sexuels entre hommes et femmes

*Q: Est-ce que le virus Ébola peut se transmettre par les rapports sexuels entre hommes et femmes ?*

R: Il n'existe aucune preuve formelle de transmission par le biais de rapports sexuels, mais il ne faut pas l'exclure en tant que risque potentiel. Les scientifiques savent que le virus Ébola peut rester dans le sperme et les sécrétions vaginales, même après la guérison. Les scientifiques continuent à chercher à savoir si le virus Ébola peut être transmis par les rapports sexuels et combien de temps après la guérison. En attendant que l'on en sache plus, pour préserver la sécurité de votre partenaire, vous ne devriez pas avoir de rapports sexuels (oraux, vaginaux ou anaux) pendant au moins trois mois après la guérison. Si l'on ne peut pas éviter d'avoir des rapports sexuels, il faut utiliser un préservatif pour chaque rapport et se laver les mains avec du savon et de l'eau après avoir jeté le préservatif.

*Q: Si le sperme continue à être porteur du virus Ébola jusqu'à 90 jours, et les baisers ? Est-ce qu'il est véritablement sûr d'embrasser quelqu'un après la guérison de la personne ?*

R: Une fois que les personnes sont guéries de la maladie à virus Ébola, elles ne peuvent plus transmettre le virus aux personnes de la communauté. Les scientifiques savent que le virus Ébola peut rester dans le sperme et les sécrétions vaginales même après la guérison.

## ■ Rumeurs

*Q ; Qu'en est-il des rumeurs faisant état d'aliments pouvant prévenir ou traiter l'infection ? En particulier les propriétés attribuées à l'oignon ?*

R : Il est recommandé fortement de ne chercher des conseils crédibles sur Ebola qu'auprès des autorités de la santé publique de votre localité. En cas de doutes, n'hésitez pas à appeler, si vous disposez d'un téléphone, le 143 ou le 101. Ce sont des numéros gratuits mis à la disposition des populations par le gouvernement de Côte d'Ivoire. A ce jour, il n'existe aucun aliment pouvant traiter ou protéger contre Ebola. La question de l'oignon fait partie des rumeurs non fondées et inexactes.

<b>MESSAGES PRIORITAIRES</b>
Ebola est une maladie bien réelle qui tue, mais il est possible de s'en protéger, de protéger sa famille et sa communauté. Il est aussi possible d'en guérir car l'expérience des pays touchés a montré qu'on peut survivre si on se présente tôt à l'hôpital dès l'apparition des premiers signes et si on respecte les consignes du personnel médical.
En cas de signes suspects, il faut réagir rapidement et se présenter à l'hôpital
Il est important de ne pas toucher une personne malade suspectée d'avoir Ebola ou quelqu'un qui est décédé de la maladie.
<b>MESSAGES COMPLEMENTAIRES</b>
Le virus Ebola pénètre dans le corps par la bouche, le nez, les yeux, ou par une lésion de la peau. Pour contracter la maladie, il faut avoir touché les liquides corporels d'une personne atteinte d'Ebola puis, avec les mains contaminées, avoir touché nos yeux, mis le doigt dans le nez ou la main dans la bouche. Les liquides corporels sont la sueur, les selles, les vomissures, l'urine, le sperme, les sécrétions vaginales et le sang.
Il est également possible de contracter Ebola chez le coiffeur, lors de l'utilisation d'un rasoir ayant déjà servi, ou lorsque l'on reçoit une injection avec une aiguille qui a déjà été utilisée (dans un hôpital ou chez un tatoueur), ou encore si des incisions cutanées sont faites, lors d'une cérémonie, avec un couteau qui a été utilisé sur quelqu'un qui était infecté.
On ne se contamine pas en parlant, en marchant dans la rue.
Si quelqu'un que l'on connaît meurt en ayant les symptômes semblables à ceux de l'Ebola, nous ne devons pas toucher son corps. Nous devons appeler immédiatement les permanences téléphoniques gratuites contre Ebola (143 ou 101), ou informer le chef de notre communauté locale (village, quartier, etc.). En attendant, nous pouvons nous recueillir auprès du défunt sans le toucher ni l'embrasser, sans le laver ni envelopper son corps dans un linceul. Il est possible de prier auprès du corps dans le respect des pratiques religieuses, mais en gardant une distance de sécurité d'un mètre, et sans toucher le corps. Les vêtements, les draps et la literie souillés de la personne décédée sont contagieux et doivent être brûlés. La maison, les latrines et la chambre du défunt doivent être désinfectées par un personnel qualifié.
<b>Informations pour les personnes qui cherchent un traitement pour une personne présentant les symptômes d'Ebola et informations pour les personnes qui guérissent d'Ebola</b>
Ne pas s'occuper d'une personne malade à domicile. Des familles entières tombent malades et meurent parce qu'elles ont voulu soigner un proche chez elles.
Les personnes qui guérissent d'Ebola ne peuvent plus infecter d'autres personnes et ne peuvent pas tomber à nouveau malades au cours de cette flambée. Ils peuvent par conséquent s'occuper des autres qui tombent malades. Ils peuvent, par exemple, aider la communauté en prenant soin d'autres personnes malades d'Ebola. Cependant, ils doivent suivre les règles d'hygiène de façon à ne pas transporter les liquides corporels d'une personne malade et contaminer d'autres membres de la famille ou de la communauté. Toutefois, pour les hommes survivants, il faut utiliser un préservatif au cours des rapports sexuels pendant au moins 3 mois après la guérison – le virus Ebola reste, en effet, présent dans le sperme pendant toute cette période.
<b>Informations pour les personnes qui ont eu des contacts étroits avec une personne atteinte de la maladie à virus</b>
Les contacts des cas suspects d'Ebola sont les personnes qui ont : <ul style="list-style-type: none"> <li>- dormi dans le même foyer qu'une personne suspectée d'avoir Ebola</li> <li>- touché une personne suspectée d'avoir contracté Ebola (personne vivante ou décédée)</li> <li>- eu des rapports sexuels avec une personne suspectée d'avoir contracté la maladie</li> <li>- touché le sang ou les liquides corporels d'une personne suspectée d'avoir la maladie (personne vivante ou décédée)</li> <li>- touché les affaires personnelles d'une personne suspectée d'avoir contracté Ebola, y compris ses vêtements, son linge de toilette ou de lit,</li> <li>- allaité un bébé atteint d'Ebola, et les bébés qui ont été allaités par une femme atteinte du virus Ebola.</li> </ul>
Si vous pensez qu'il est possible que vous ayez été exposé à Ebola, limitez autant que possible les contacts étroits avec d'autres membres de votre famille. Les signes et symptômes d'Ebola peuvent apparaître entre 2 et 21 jours après l'exposition à la maladie. Si vous avez brutalement une fièvre élevée, rendez-vous au centre de santé le plus proche ou appelez le 143 ou 101

Le corps d'une personne atteinte d'Ebola doit être manipulé uniquement par un personnel qualifié utilisant un équipement de protection approprié. Les corps des défunts doivent être enterrés rapidement par des équipes ayant été formées aux procédures funéraires sans risque

Commencez par comprendre la maladie, la faire connaître à votre famille et votre communauté et par vous protéger vous, votre famille et votre communauté

Si possible et en cas d'épidémie déclarée, portez-vous volontaire auprès des agents de santé de votre communauté pour faire du porte-à-porte et informer la population. Discutez avec vos voisins de la manière dont vous pouvez vous organiser et contribuer à la prévention d'Ebola

# BIBLIOGRAPHIE

---

**1. Curriculum de formation des écoutants de la ligne INFO SIDA, Module 2 : Counseling**

*Manuel du formateur*

*JHU-CCP Mars 2012*

**2. Ligne verte spécial sida, formation du conseiller, Afrique de l'Ouest**

*Manuel du participant*

*Projet Santé Familiale et Prévention du SIDA (SFPS)*

*The Academy for Educational Development*

*For Johns Hopkins University/Center for Communication Programs, October 2001*

**3. National Ebola Response Call, center of Liberia**

*Call Agent Manuel, Version 3 (May 4, 2015)*

