



Prévention et Prise en Charge de la Maladie à Virus Ebola

Renforcer les compétences en counseling
par téléphone des téléopérateurs des lignes vertes

CAHIER DU PARTICIPANT



2017

Prévention et Prise en Charge de la Maladie à Virus Ebola

Renforcer les Compétences en Counseling
par téléphone des téléopérateurs des lignes vertes

Cahier du Participant

Octobre 2015

La réalisation de ce manuel par le Projet CCP/HC3 en Côte d'Ivoire a été rendue possible grâce à l'Agence Américaine pour le Développement International (USAID). Les contenus et les opinions exprimés ici incombent aux auteurs et ne reflètent pas forcément les vues de l'USAID ou du Gouvernement des Etats-Unis.

Table des matières

Session 1 : Introduction à la Ligne Verte Ebola.....	5
Session 2 : la communication et le comportement.....	8
Session 3 : La Maladie à Virus Ebola : les informations techniques	10
Session 4 : Les besoins en informations sur la MVE selon la phase	13
Session 5 : Compétences pour le counseling	15
Session 6 : Situations difficiles en counseling	21
Session 7 : FAQ et Scripts de réponses pour les urgences	26
Session 8: Stress et burn out	31
Session 09 : Jeux de rôle	34
ANNEXES	37
Questions fréquemment posées sur Ebola	38
Bibliographie.....	47

Session 1 : Introduction à la Ligne Verte Ebola

Cette session explore les sources d'information au sujet de la Maladie à Virus Ebola (MVE), et le rôle de la ligne verte Ebola 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 la prévention et la réponse à l'épidémie.

Les sources d'informations en santé

La communication est un des éléments clés dans le système de prévention et de lutte contre les maladies en général et particulièrement la Maladie à Virus Ebola (MVE). En effet, face à une épidémie, les communautés sont à la recherche d'information et utilisent tous les canaux existants pour avoir accès à l'information.

En matière de santé, quatre principaux moyens de communication sont utilisés dans les différentes interventions :

- Les mass médias (radio, télévision, cinéma, journaux, magazines, panneaux publicitaires)
- Les imprimés //l'audiovisuel (brochures, affiches, notices, vidéos, flipcharts, etc.)
- La communication interpersonnelle (counseling direct, lignes vertes, éducation par les pairs, causeries en groupes, facebook et autres médias sociaux, etc.)
- Les médias traditionnels (théâtre, spectacle de marionnettes, danse, etc.)

Tous ces moyens de communication peuvent être classés en deux grands groupes de sources d'informations:

- Sources d'informations dites à sens unique : *télévision, journaux, spots radio, affiches, panneaux publicitaires, SMS de masse, imprimés.*
- Sources d'informations dites interactives : *lignes vertes, téléphone/SMS, causeries de groupe, Facebook et d'autres médias sociales).*

Chaque moyen de communication a cependant ses avantages et ses inconvénients. En voici quelques-uns.

TYPE DE MÉDIA	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Mass-média	• Atteint beaucoup de personnes • Messages transmis fréquemment • Crée la demande pour des services • Renforce les messages délivrés à travers les autres médias	• Limité en zone rurale • Cher • Difficile d'obtenir la réaction du public
Imprimé/audio-visuel	• Pratique et réutilisable • Permet d'expliquer des informations complexes • Peut être emporté chez soi pour être examiné plus tard	• Peut revenir cher • Le public doit être lettré en cas d'utilisation de mots • Nécessite une formation pour un usage approprié
Communication interpersonnelle	• Le public peut poser des questions et réagir • Encourage les individus à changer de comportement • Convient à la discussion de questions sensibles ou personnelles	• N'atteint qu'un public restreint • Requiert une formation importante • Prend beaucoup de temps
Médias traditionnels	• Culturellement acceptable • Place les messages sanitaires dans un contexte familier • Utilise les talents locaux et suscite l'engagement de la communauté • Moins cher	• Atteint un public restreint • Pas toujours disponible au moment où on en a besoin • Nécessite une formation et un soutien importants

Quelques avantages et inconvénients des sources d'informations dites à « sens unique » et celles dites « interactives ».

Les sources d'information à sens unique :

- Peuvent informer beaucoup de gens à 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 accessibles aux populations rurales, analphabètes ou démunies.

Les sources d'information interactives :

- 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 à 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.

La ligne verte Ebola peut donner des informations sur la prévention, le traitement et les services de la MVE d'une façon interactive. Le rôle d'un écoutant de la ligne verte Ebola, et ses compétences en communication sont donc cruciaux pour assurer que la ligne verte Ebola aide la population de la Côte d'Ivoire à rester en bonne santé et en paix.

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.

Il est bon cependant de noter que Les lignes vertes ne peuvent pas :

- Arrêter directement la transmission du virus Ebola,
- Apporter un counseling ou un soutien psychologique continu,
- Fournir directement des services ou des soins médicaux.

Les agents de la ligne verte ont une grande responsabilité : ils 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.

Concept de la communication pour le changement de comportement

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.

L'information n'égale pas la pratique. Les émotions jouent un rôle très important. Pour exemple la majorité de gens savent que fumer n'est pas bon pour la santé, mais il y a beaucoup de personnes encore qui fument quand même car, fumer leur donne du plaisir.

Beaucoup de gens savent aussi qu'un 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 leur peur ou la pression sociale que par leur 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.

Dans la communication, il faut des informations claires, répétées, avec des rappels, 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'écoutant 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 animent les appelants,
- Utiliser ces émotions pour motiver les gens pour agir sur les informations reçues
- Fournir un soutien pour aider les gens à prendre une décision,
- Renforcer la confiance des appelants 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.

Valeurs et attitudes face à la Maladie à Virus Ebola

.....

Les attitudes et les valeurs sont constituées des sentiments, croyances et émotions en rapport avec un fait, une chose, un comportement ou une personne. Elles peuvent notablement influencer l'attitude de l'écouter envers les appelants, en particulier quand les attitudes et valeurs de ces derniers sont différentes de celles de l'écouter ; il est important que les écoutants soient conscients de leurs propres attitudes et valeurs afin de pouvoir les « mettre en veilleuse » pendant les séances de counseling. En d'autres termes les attitudes et les valeurs de l'écouter ne devraient avoir aucun impact sur la façon dont il s'occupe de l'appelant.

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

Cette session donne une idée générale de la Maladie à Virus Ebola (MVE).



OBJECTIFS :

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

1. Définir la MVE
2. Identifier les signes de la MVE
3. Passer en revue les moyens de prévention

La Maladie à Virus Ebola

La Maladie à Virus Ebola (auparavant appelée fièvre hémorragique à virus Ebola) est une maladie grave, souvent mortelle, dont le taux de mortalité peut atteindre 90%.

Elle touche l'homme et les primates (singes, gorilles et chimpanzés, chauves-souris).

A présent, dans plus de 50% des cas on guérit de la maladie si on est pris en charge à temps.

Elle est apparue pour la première fois en 1976, lors de deux flambées simultanées, l'une dans un village près de la rivière Ebola (d'où le nom donné au virus) en République démocratique du Congo et l'autre dans une zone isolée du Soudan.

On ignore l'origine du virus Ebola mais, sur la base des données disponibles, on considère que les chauves-souris frugivores en sont les hôtes probables.

1. Comment l'être humain est infecté par le virus?

L'infection se transmet de l'animal à l'homme par la manipulation ou la consommation d'animaux contaminés vivants ou morts.

Ensuite, une fois dans la communauté, la transmission de l'infection d'un homme à un autre se produit après contact direct avec le sang, les liquides biologiques ou les sécrétions (selles, urines, salives, spermes, sécrétions vaginales, sueur, vomit) des sujets infectés, avec l'intérieur de la bouche, les yeux ou avec une peau blessée (même une égratignure) d'une personne en bonne santé.

La contamination peut aussi survenir si le contact se fait avec des objets contaminés par les liquides infectieux d'un malade, comme des vêtements et des linges de lit souillés, de la vaisselle, une brosse à dent ou des aiguilles.

Lors de la flambée actuelle en Afrique de l'Ouest, la majorité des cas humains sont survenus à la suite d'une transmission d'une personne à l'autre.

Les personnels de santé sont très exposés au virus Ebola et peuvent être contaminés s'ils ne respectent pas ou n'appliquent pas les mesures de sécurité très spécifiques.

Dans les autres pays, avant l'application des mesures spécifiques, plus d'une centaine d'agents de santé ont été ainsi exposés au virus Ebola lors des soins dispensés à des sujets infectés pendant l'épidémie en cours.

Enfin, la MVE se transmet aussi, au cours des rites funéraires, lors de la manipulation des cadavres des personnes mortes d'Ebola.

2. Comment se manifeste la maladie ?

Chez une personne contaminée ou infectée, le temps écoulé entre l'infection et l'apparition des symptômes (on parle de période d'incubation), va de 2 à 21 jours et le sujet devient contaminant à partir du moment où les symptômes se manifestent.

Si la personne ne présente pas de symptômes, elle ne peut pas transmettre la maladie à ceux qui l'entourent.

Les signes qui traduisent la maladie sont :

- Une fièvre d'apparition brutale,
- une faiblesse intense,
- des douleurs musculaires,
- des maux de tête et des difficultés à avaler.

On observe ensuite :

- des vomissements,
- une diarrhée,
- des taches ou des rougeurs sur la peau et, dans certains cas,
- des saignements inexpliqués au niveau des yeux, du nez, des oreilles, des gencives et de l'anus dans quelques cas rares (on parle d'hémorragies internes et externes)

3. Quand faut-il consulter ?

Tous les cas pour lesquels il y a un doute doivent être signalés très vite à l'unité de santé la plus proche. La rapidité des soins médicaux est essentielle non seulement pour améliorer les chances de survie mais également pour empêcher la propagation de la maladie.

Par ailleurs, une personne qui est allée dans une zone où l'on sait que la Maladie à Virus Ebola est présente ou qui a été en contact avec un cas suspect et qui commence à avoir des symptômes doit consulter immédiatement un professionnel de santé ou se rendre au centre de santé le plus proche.

4. Comment se fait la prise en charge de la MVE en Côte d'Ivoire ?

Les malades d'Ebola ont besoin de soins médicaux dans un centre de santé. Ils ne doivent pas être traités à domicile. Les soins qu'ils doivent recevoir nécessitent du matériel médical, par exemple pour la réhydratation rapide. Il n'y a pas actuellement de vaccins, mais on peut soigner les signes de la MVE pour aider le corps à combattre le virus et guérir. Une prise en charge précoce offre de grandes chances de guérison aux patients.

Pour aider à contrôler toute propagation du virus dans la communauté, il faut isoler les cas suspects ou confirmés des autres patients et les agents de santé qui les soignent doivent appliquer strictement les précautions de lutte contre l'infection.

La Côte d'Ivoire procède progressivement à l'ouverture, de 16 CTE (Centres de Trai-

tement Ebola).

5. Comment éviter la Maladie à virus Ebola ?

A l'endroit des communautés :

- Se laver les mains à l'eau propre et au savon plusieurs fois par jour et chaque fois que l'on a eu un contact avec un objet supposé contaminant ;
- Ne pas toucher et manger les animaux trouvés morts dans la forêt (gorille, roussettes, chimpanzés, singes, gazelles, antilopes, pangolins, biches) ;
- Eviter de manipuler les objets ayant servi au malade, se protéger les mains et le visage si l'on doit le faire obligatoirement ;
- Ne pas toucher les cadavres des personnes mortes d'Ebola ;
- Ne pas toucher le corps, la salive, le sang et les selles des malades ou des personnes suspectes ;
- Pratiquer obligatoirement les mesures d'hygiène de base ;
- Laisser enterrer les membres de famille décédés par les agents désignés à cet effet par les autorités et accepter que ceux-ci procèdent rapidement aux enterrements des cadavres suspectés d'être décédés suite à la MVE.

A l'endroit des agents de santé

- Se former correctement sur la MVE ;
- Se protéger en portant les blouses, masques sanitaires, lunettes et gants lors des contacts avec les sujets malades ou cas suspects ;
- Se laver toujours les mains à l'eau propre et au savon entre deux patients ou entre deux soins ;
- Procéder à l'isolement de tout patient qui présente les signes probables d'Ebola ;
- Stériliser et désinfecter les équipements ou matériaux médicaux utilisés.

NB : Devant toute personne en provenance des zones à risque et présentant des signes suspects, informer l'autorité sanitaire la plus proche.

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.

Préoccupations des appelants en fonction des phases

Dans l'exercice de leur fonction, les écoutants auront à faire face aux préoccupations des appelants. Ces différentes préoccupations varient en fonction de l'évolution de l'épidémie.

Avant l'épidémie (phase de préparation) les préoccupations des appelants seront d'ordre général :

- Informations d'ordre général sur la maladie,
- ses causes
- son traitement
- les moyens de prévention,
- alerte de cas suspects
- rumeurs....

Ces préoccupations changeront au cours de l'épidémie et même après celles-ci.

Au cours de l'épidémie :

- mode de gestion des cadavres
- processus de désinfection des maisons
- mise en quarantaine des patients suspects
- gestion de malades à la maison
- traitement

■ moyens de prévention...

Même après l'épidémie, certaines préoccupations resteront pertinentes pour les appelants et il est du devoir de l'écouter de les prendre en compte :

- durée de vie du virus dans le corps et les sécrétions
- symptômes post Ebola
- réinsertion sociale des patients guéris...

Quelles que soient les différentes phases d'une épidémie, des préoccupations surviendront et il est important en tant qu'écouter de se former et s'informer afin de pouvoir répondre efficacement à toutes ces préoccupations.

Un des moyens les plus efficaces est d'anticiper en préparant des guides de réponses qui nous permettront d'être plus à l'aise dans l'exercice des fonctions d'appelant.

Session 5 : Compétences pour le counseling



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.

Les étapes du counseling

Bien que la plupart des appelants appelleront la Ligne Verte Ebola pour des informations et non pour du counseling, les écoutants doivent avoir un processus bien défini afin d'aider ceux qui appellent effectivement pour poser des problèmes.

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'écoutant aide l'appelant à parler de son problème.

- Encourager l'appelant à décrire la raison de son appel, et le rassurer en lui faisant comprendre 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 à 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 envoyons une ambulance, mais ne pas toucher au malade en attendant l'arrivée de l'ambulance.....
 - Donc, pour résumer, il n'y a pas eu de cas de la maladie du virus Ebola en Côte d'Ivoire jusqu'à 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 compétences en counseling

Voici la description des 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 Jean César 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'écouter 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... »

Ecouter : « 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 : Etre 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 écoutant 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

Objectifs : 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 de l'appelant de ce qui a été discuté

Objectif : S'assurer qu'il n'y a pas des éléments que l'appelant n'aurait 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 leur préoccupe le plus. Essayez de vous rappeler des émotions démontrées par l'appelant 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 de ce qu'il a décidé. Avant de raccrocher, l'écouter remercie l'appelant pour son appel et dire 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.

Jeux de rôles

SCENARIO DE JEU DE ROLE #1 (à lire par « l'appelant »)

Vous êtes un jeune étudiant. Vous posez des questions générales sur la MVE, les symptômes, comment ca se transmet, etc. SEULEMENT si l'écoutant 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.

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»: _____ Client : _____

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	
Résumé et prochaines étapes	
Finir	
Confidentialité	

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.

Que feriez-vous si ... ?

Comment géreriez-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 ne 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 appelant appelle tout paniqué et vous dit que son frère est en train de vomir du sang et que c'est la MVE et qu'il est sûr 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 soupçonnez que c'est un jeune qui blague.

SUGGESTIONS POUR LA GESTION DES APPELS A PROBLEME

Voici quelques suggestions pour gérer les appels à problème :

■ L'appelant demande à l'écoutant 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'écoutant 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'écoutant 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 écoutant. Quel que soit le cas, l'écoutant 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 écoutant 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'écoutant devrait parler de façon respectueux 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'écoutant 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'écoutant reçoit un appel où il y a seulement le silence ou l'écoutant ne parle pas

Les appels « silencieux » sont difficiles parce que l'écoutant 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'écoutant 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 écoutants. Ils sont mieux traités si l'écoutant 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 proposé par l'écoutant et ne se calme pas, l'écoutant 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 écoutants 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 écoutant ont besoin de savoir que ce n'est pas le but de la Ligne Verte Ebola. Dans certains cas, l'écoutant ne devient conscient de ce type d'appel que seulement après avoir parler à la personne pendant un certain temps. Dans ce cas, l'écoutant 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'écoutant, 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'écoutant ressent que les besoins de celui ci vont au-delà de l'assistance qu'il peut lui fournir, l'écoutant doit alors le référer à l'équipe psychosociale, ou parler avec le superviseur pour voir si la situation mérite l'envoi d'autre 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'écoutant 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 appel 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'écouteur comme s'ils présentaient un cas réel. Si l'écouteur 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'écouteur 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 écoutant ne peut pas les aider. Si tel est le cas, l'agent d'appel doit informer l'écouteur 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'écouteur doit informer l'appelant qu'ils suivront sa requête auprès de l'entité.

Règles du counseling

Voici une liste de règles de counseling par téléphone qui peuvent aider les écoutants à éviter et/ou à gérer les situations difficiles.

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 écoutant 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'écouteur. 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'écouteur.
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'écouteur 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.

Jeux de rôle des moments difficiles

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.

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 l'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 équipés pour cela. Alors, tout énervé, vous appelez la ligne verte en déversant votre colère sur l'écoutant 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'écoutante 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 traitez de tous les noms.

Session 7 : FAQ et Scripts 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.

Foire aux questions

Voir annexe (page 37).

Si quelqu'un appelle pour...

Signaler un cadavre

Je suis vraiment désolé pour cette situation, mais 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 a 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 complète 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 essayera 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; mais 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)

- 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 ya 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 de 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 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 ya 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.

Stress : Causes et effets

Initialement, le stress a été défini comme une réponse normale de l'organisme à une situation épuisante, dangereuse ou angoissante. Cette notion a été ultérieurement étendue à tout état de perturbation provoqué par la confrontation avec un danger, une menace physique ou psychique, un environnement difficile.

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 :

- le sujet de l'appel est très sérieux et grave,
- un volume élevé de « faux appels »,
- la peur de l'excès de travail
- la peur du licenciement en raison de la fin de l'épidémie
- la pression de vouloir bien faire son travail....

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 sentiments afin de savoir déterminer si elles souffrent ou non de stress. Ces symptômes peuvent servir de liste de contrôle pour voir comment une personne se débrouille quand elle se retrouve dans une situation stressante.

Sources de stress	Effets physiques	Effets mentaux
• <i>Lourde charge de travail</i> • <i>Nombreux deadline à respecter</i> • <i>Les problèmes dans l'organisation</i> • <i>Statut social bas, rémunération insuffisante, absence de profil de carrière et de perspective de promotion</i> • <i>Des règles et des procédures inutiles</i> • <i>L'insécurité de l'emploi (par exemple, si une entreprise est obligée de fermer dans un proche avenir)</i> • <i>Absence de Jobs description</i> • <i>Attentes irréalistes</i> • <i>Les désaccords avec les supérieurs ou collègues</i> • <i>Une mauvaise communication</i>	• <i>L'hypertension artérielle</i> • <i>Tension/contracture musculaire (crampes)</i> • <i>Les troubles du sommeil</i> • <i>Estomac noué ou des nausées</i> • <i>Céphalées (Maux de tête)</i> • <i>Transpiration</i> • <i>Palpitations cardiaques</i> • <i>Nervosité</i>	• <i>Problèmes de concentration</i> • <i>Baisse de la confiance en soi</i> • <i>Trous de mémoire</i> • <i>Mauvais jugement</i> • <i>Le ressentiment, le cynisme</i> • <i>La colère et l'irritabilité</i> • <i>Mauvaise humeur</i> • <i>Vous sentir abattu, bleu ou désespéré</i> • <i>Sauts d'humeur</i> • <i>Tendance à s'isoler (Retrait des autres)</i> • <i>Mutisme (arrêt de l'usage de la parole)</i> • <i>gigoter</i>

Le « **Burn out** » est un état d'épuisement émotionnel, mental et physique causée 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 debriefing 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.

Gérer son stress

La capacité d'une personne à gérer le stress, est affectée par de nombreux facteurs différents, de sorte que ce qui peut fonctionner pour une personne peut ne pas fonctionner pour quelqu'un d'autre. Il est donc 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.

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. Les participants présentent chacun à leur tour les jeux de rôle, devant les autres membres du groupe, de façon à pouvoir être critiqués par les autres participants et les formateurs.



OBJECTIFS :

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

1. Présenter un jeu de rôle, un scénario final sur le counseling
2. Apporter des critiques constructives sur les jeux de rôle des autres,

Scénarii de counseling final

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, les directives suivantes doivent être suivies.

DIRECTIVES POUR LES COMMENTAIRES

Les participants devront évaluer les choses suivantes pour chacun des jeux de rôle observés :

- Mise en œuvre du processus : toutes les étapes ont-elles été respectées ?
- Utilisation des compétences pour le counseling ?
- La précision des informations fournies sur la MVE ?

Les commentaires constructifs vont au-delà de la simple critique. Les directives suivantes peuvent aider les commentaires à être 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 de l'appelant ». « Quand tu as terminé la conversation, j'avais l'impression que l'appelant est resté sur sa faim, peut-être que vous auriez du creuser un peu pour voir si l'appelant comprenait clairement comment procéder. »)
- Faites des descriptions plutôt que de porter des jugements
- Ne pas donner un feedback négatif sans suggérer comment mieux faire.

SCENARII DES JEUX DE RÔLE

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'écoutant explique ce qu'est la MVE, comment ça se transmet, et les symptômes. Qu'est-ce que l'écoutant 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.

ANNEXES

37

Questions fréquemment posées sur Ébola

Le virus/Généralités

■ Le virus/les symptômes

Q : C'est quoi, Ébola (La MVE) ?

R : Ébola est une maladie rare et mortelle provoquée par l'infection par l'une des souches du virus Ébola. 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 Ébola ?

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

Q : Quels sont les signes et les symptômes d'Ébola ?

R : Ébola 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'Ébola saignent ? Qu'est-ce qui se passe dans le corps et qui fait saigner une personne ?

R : L'infection d'Ébola 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'Ébola ne développera pas la maladie.

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

R : Non, une personne ne va pas mourir d'Ébola avant d'avoir montré des symptômes. Pour qu'une personne meure d'Ébola, le virus doit augmenter dans l'organisme jusqu'à ce que le corps ne puisse plus lutter contre le virus. À 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 Ébola, 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 Ébola et les autres maladies (la fièvre typhoïde, le paludisme, etc.) quand toutes ces maladies présentent des symptômes similaires ?

R : Les signes et symptômes d'Ébola 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 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.

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 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.

Prévention

Q : Comment puis-je me protéger contre Ébola ?

- 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'Ébola.
- 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'Ébola ou la dépouille d'une personne décédée d'Ébola.

Q : Est-ce que les gels hydro-alcooliques disponibles dans le commerce (Ex: Pharma-derm) 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 °ChI) ;
- 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 Ébola 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 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 personne ne peut pas propager Ébola 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 Ébola sont généralement trop malades pour venir au travail ou se rendre dans des lieux publics. Cependant, le virus Ébola 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 Ébola 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'Ébola, la dépouille d'une personne décédée d'Ébola, 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'Ébola ne se déplacent pas en transport public, les taxis par exemple.

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

R : Le virus Ébola 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'Ébola, 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 Ébola 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 Ébola peut-il se propager par l'eau ?

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

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

R : Le virus Ébola ne peut pas se propager par voie aérienne. Toutefois, les liquides corporels d'une personne malade d'Ébola 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'Ébola 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. 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.

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 Ebola 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 Ebola, elles ne peuvent plus transmettre le virus aux personnes de la communauté. Les scientifiques savent que le virus Ebola 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.

MESSAGES PRIORITAIRES

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.

MESSAGES COMPLEMENTAIRES

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.**

Informations pour les personnes qui cherchent un traitement pour une personne présentant les symptômes d'Ebola et informations pour les personnes qui guérissent d'Ébola

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.

Informations pour les personnes qui ont eu des contacts étroits avec une personne atteinte de la Maladie à Virus Ebola

Les contacts des cas suspects d'Ebola sont les personnes qui ont :

- dormi dans le même foyer qu'une personne suspectée d'avoir Ebola
- touché une personne suspectée d'avoir contracté Ebola (personne vivante ou décédée)
- eu des rapports sexuels avec une personne suspectée d'avoir contracté la maladie
- touché le sang ou les liquides corporels d'une personne suspectée d'avoir la maladie (personne vivante ou décédée)
- touché les affaires personnelles d'une personne suspectée d'avoir contracté Ebola, y compris ses vêtements, son linge de toilette ou de lit,
- allaité un bébé atteint d'Ebola, et les bébés qui ont été allaités par une femme atteinte du virus Ebola.

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)