


Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Soutien psychosocial pendant une épidémie de virus Ebola

Note d'information préparée par le Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR, août 2014



www.pscentre.org

<https://www.facebook.com/Psychosocial.Center>

Avertissement : la présente note d'information est un document évolutif. Elle est basée sur les rapports et informations de la FICR, de MSF et de l'OMS disponibles au moment de sa rédaction (août 2014). Au fil de l'évolution de la situation et des connaissances, certaines des informations qu'elle contient sont susceptibles de devenir obsolètes.

1. Introduction	3
2. Sources de stress spécifiques à Ebola	3
3. Se préparer à partir en mission	4
4. La peur de l'infection – l'attente de résultats d'analyses	5
5. Travailler auprès de la population touchée	6
5.1 Rumeurs autour d'Ebola au sein de la population touchée :	6
6. Conséquences des rumeurs, idées fausses et coutumes locales nuisibles	6
7. Réactions et comportements normaux face à Ebola	7
7.1 Volontaires et personnel local	8
8. Activités de soutien psychosocial pour Ebola	8
9. Activités de lutte contre l'épidémie	9
10. Activités visant à répondre aux besoins de soutien psychosocial dans la communauté	11
11. Communiquer avec les bénéficiaires	12
11.1 Conseils pour les visites à domicile et les réunions de sensibilisation	12
11.2 Formules de soutien psychosocial clés	13
12. Parler de la peur, de la stigmatisation et de l'espoir	14
13. Ressources recommandées	15

1. Introduction

L'épidémie d'Ebola en Afrique de l'Ouest est sans précédent : le virus touche plusieurs pays et pourrait s'étendre encore. Les structures sanitaires locales ne sont pas suffisamment équipées pour faire face à une épidémie de cette ampleur. La maladie est infectieuse et le taux de mortalité est élevé. Les rumeurs, les idées fausses et la désinformation sur la maladie et sa prévention sont largement répandues.

Dès les premières heures de la mobilisation dans la lutte contre la maladie, le soutien psychosocial a été identifié comme une priorité de premier ordre. Le soutien psychosocial est non seulement crucial pour assurer le bien-être des populations touchées, mais également pour neutraliser les menaces pour la santé et la sécurité publiques que représentent la peur, la stigmatisation et les idées fausses. En outre, toutes les personnes engagées dans l'intervention – personnel expatrié, personnel local et volontaires – travaillent dans des conditions particulièrement stressantes.

Cette note d'information fournit des informations générales sur les aspects psychosociaux d'Ebola et suggère des activités de soutien psychosocial qui peuvent être mises en place.

Elle s'adresse principalement aux délégués au soutien psychosocial qui accompagnent les patients et les communautés touchées, ainsi qu'au personnel et aux volontaires. Les messages contenus dans cette note peuvent également être utiles à l'ensemble du personnel et des volontaires qui sont au contact des patients et des familles, et que le fait de travailler et de vivre pendant une épidémie met à rude épreuve.

La première partie de cette note aborde des problèmes d'ordre général que tout délégué, membre du personnel ou volontaire engagé dans la riposte contre Ebola est susceptible de rencontrer, tandis que la seconde partie contient des informations, recommandations et suggestions concernant la mise en œuvre du soutien psychosocial.

2. Sources de stress spécifiques à Ebola

Les situations d'urgence sont toujours stressantes, mais une épidémie d'Ebola génère des sources de stress spécifiques. Cela vaut aussi bien pour les délégués et les volontaires qui participent à la réponse à la crise, que pour la population touchée en général. Ces facteurs de stress incluent :¹

- **Mesures de sécurité biologique strictes :**
 - Contraintes physiques des équipements de protection (déshydratation, chaleur, fatigue)
 - Isolement physique (interdiction de toucher les autres, même en dehors des heures de travail)
 - Vigilance permanente requise
 - Pression des procédures strictes à suivre (manque de spontanéité)
- **Risque d'être contaminé soi-même** et de contaminer les autres
- **Des symptômes caractéristiques peuvent être interprétés à tort comme une infection par le virus Ebola :** une simple fièvre, une diarrhée ou d'autres affections peuvent faire craindre une infection.

¹ Source : Briefing paper – stress management for Expat working in Ebola Mission, mars 2014, Caroline Joachim, Médecins sans Frontières

- **Taux de mortalité élevé** : l'intervention médicale vise surtout à dispenser des soins palliatifs plutôt qu'à sauver des vies
- Les **symptômes du stade avancé d'Ebola et la détérioration rapide** de l'état des malades peuvent être bouleversants
- **La tension** entre les priorités de santé publique d'une part et les souhaits des patients (qui ne veulent pas être isolés ou traités) et les besoins des familles (traditions funéraires) d'autre part
- **Stigmatisation** du personnel et des volontaires qui travaillent auprès de patients atteints du virus Ebola
- **Les conséquences de l'épidémie** dans les communautés et les familles : détérioration du réseau social, de la dynamique et de l'économie locales, patients abandonnés par leurs familles, patients survivants rejetés par leur communauté, parfois colère/agressivité contre les structures sanitaires, le personnel et les volontaires, etc.

3. Se préparer à partir en mission

Avant d'accepter de partir en mission d'intervention contre Ebola, il est bien normal d'avoir quelques inquiétudes. Il peut s'agir de la famille et des amis qui s'inquiètent, de craintes personnelles, d'un manque de connaissances sur la maladie, de ses modes de transmission, de son traitement, des interrogations sur le déroulement des opérations sur le terrain, etc.

Quelques conseils pour faciliter votre préparation :

- Votre **famille et vos amis** peuvent s'inquiéter pour votre sécurité pendant la mission, et pour la leur à votre retour. Prenez ces inquiétudes au sérieux, aidez-les à obtenir des informations, parlez ouvertement des problèmes et des dangers réels et perçus. Le fait d'être compris par vos proches vous sera d'un grand soutien et facilitera votre mission.
- **Renseignez-vous sur Ebola** : plus vous en saurez sur la maladie, la situation sur place, comment éviter la contamination, les mesures de sécurité requises, etc., plus vous vous sentirez calme et confiant. Le personnel de santé, les épidémiologistes, le personnel infirmier, etc. peuvent répondre à vos questions sur Ebola.
- **Ayez l'esprit critique** les médias véhiculent de fausses informations sur Ebola, avec une tendance à la surdramatisation. Informez-vous auprès de sources fiables.
- **Familiarisez-vous avec les mesures de sécurité** : participez à des briefings de sécurité, aussi bien avant que pendant votre mission. Sachez utiliser les équipements de protection, sachez qui est votre responsable sécurité local et suivez les consignes de sécurité.
- **Le respect des consignes de sécurité** est déterminant non seulement pour votre sécurité personnelle mais également pour celle de toutes les personnes qui entrent en contact avec vous.
- **Connaissez vos interlocuteurs**
 - Personnel de soutien aux délégués : staff.health@ifrc.org
 - Responsable sécurité de la délégation locale
 - Pour une assistance technique concernant le soutien psychosocial, contactez la conseillère technique du Centre de Référence, Louise Steen Kryger, loskr@rodekors.dk
- **Lectures recommandées (incluses dans le dossier d'information pour le personnel et les délégués de la FICR) :**

- IFRC EBOLA Briefing safety and contingency 06 08 2014
- OMS Maladie à virus Ebola : questions-réponses
- MSF_Ebola-Briefing Paper Stress Management Expat Staff_March 2014
- IFRC_Liberia health info 09 04 2014
- C_What you need to know to stay healthy_general briefing

4. La peur de l'infection – l'attente de résultats d'analyses

Les premiers symptômes d'Ebola sont similaires aux symptômes de nombreuses maladies, souvent bénignes, comme la grippe, un simple rhume, la diarrhée, le paludisme, etc. C'est la raison pour laquelle un certain nombre de membres du personnel et de volontaires présentant ces symptômes devront passer des tests de dépistage d'Ebola et être isolés si nécessaire. Ne pas savoir et être isolé physiquement des autres, en étant parfois loin de sa famille et de ses amis, peut être extrêmement stressant.

Le stress psychologique engendré par l'attente de résultats d'analyses a été comparé au stress psychologique éprouvé par les otages pendant leur captivité.

Les délégués au soutien psychosocial peuvent être amenés à apporter leur soutien à leurs collègues, membres du personnel et volontaires, et aux bénéficiaires, pendant la période d'attente et d'isolement ; et eux-mêmes peuvent aussi ressentir ce stress.

Pendant la période d'isolement et d'attente, il y a de nombreux paramètres que vous ne pourrez pas contrôler, mais il y a aussi des choses que vous pourrez faire pour gérer plus facilement la situation ²:

- **Fixez-vous des objectifs** : fixer des objectifs et les atteindre vous donne un sentiment de contrôle. Les objectifs doivent être réalistes au vu de la situation, mais il peut notamment s'agir de s'acquitter de tâches administratives même si vous ne pouvez pas travailler sur le terrain, de tenir un journal, d'acquérir une nouvelle compétence, de tricoter une écharpe, de se maintenir en forme, etc.
- **Occupez-vous l'esprit** : lisez, écrivez, jouez, faites des mots croisés, des sudokus, créez des jeux de réflexion pour stimuler votre esprit, par exemple, essayez de vous rappeler des intrigues de films que vous avez vus ou de passages de livres que vous avez lus. Les possibilités sont infinies. Votre créativité est la seule limite.
- **Recherchez ou mettez de l'humour dans votre situation** : l'humour est un antidote efficace contre le désespoir. Même le fait de rire intérieurement peut soulager l'anxiété et la frustration.
- **Mangez suffisamment et faites autant d'exercice que possible** : cela vous aidera à maintenir votre corps en forme et à contrer les effets physiques du stress.
- **Gardez espoir** : croyez en quelque chose qui compte vraiment pour vous, que ce soit votre famille, Dieu, votre pays ou un idéal.
- **Utilisez activement les techniques de gestion du stress** : la plupart des gens connaissent, en théorie, les techniques de gestion du stress mais tous ne les mettent pas en pratique. C'est le moment idéal pour s'y mettre. Par exemple, les techniques de relaxation physique peuvent réduire le stress et peuvent être utiles pour gérer la douleur.

² Adapté de : Hostage Survival Skills for CF Personnel, Major P. J. Murphy and Captain K. M. J. Farley,

- **Acceptez vos sentiments** : être confronté à une situation aussi stressante peut engendrer différentes réactions émotionnelles comme la colère, la frustration, l'anxiété, les regrets, la remise en cause de son propre jugement, un sentiment de culpabilité, etc. Tous ces sentiments sont des réactions normales à une situation anormale.

5. Travailler auprès de la population touchée

Certaines populations touchées ont indiqué qu'elles recevaient des informations contradictoires (par ex. le ministère de la Santé, la Croix-Rouge et d'autres ONG internationales véhiculent des messages différents) et que les différentes langues rendaient la communication difficile. En outre, les messages diffusés par les autorités et les ONG sont parfois contraires à ceux des guérisseurs traditionnels et aux coutumes et croyances culturelles et religieuses.

Souvent, en raison de l'illettrisme, les campagnes de sensibilisation s'avèrent inefficaces. En outre, de nombreuses régions touchées sont isolées et difficiles d'accès, avec un accès limité aux médias. Aussi, les gens expliquent l'épidémie avec leurs propres mots et en se basant sur les rumeurs.

5.1 Rumeurs autour d'Ebola au sein de la population touchée ³:

- Le virus Ebola est dû à de la sorcellerie
- Le virus Ebola est propagé par un serpent qui mord les gens pour se venger
- Le virus Ebola a été apporté par les ONG internationales parce qu'elles veulent multiplier leurs contrats
- La maladie est préméditée (les volontaires amènent Ebola et les housses mortuaires en même temps)
- Le virus Ebola a été introduit pour affaiblir l'opposition ou pour d'autres raisons politiques
- Le virus Ebola s'introduit dans les maisons à cause des pulvérisations, ce qui conduit les gens à fuir ou à refuser la désinfection
- Les ambulances emportent des personnes qui ne reviennent jamais car elles sont assassinées
- L'homme blanc complot pour extorquer de l'argent aux institutions
- Les Blancs récupèrent des organes pour la science ou pour se nourrir
- Les organisations humanitaires injectent la maladie pour tuer des gens et gagner de l'argent
- Les volontaires sont payés pour distribuer des médicaments
- Les morts sont décapités avant d'être mis dans des sacs en plastique, c'est pourquoi les proches ne sont pas autorisés à voir les corps
- Les housses mortuaires sont remplies de chiffons au lieu de cadavres

6. Conséquences des rumeurs, idées fausses et coutumes locales nuisibles

Même après la mort, le virus reste actif, aussi le contact avec le cadavre peut entraîner la contamination. C'est la raison pour laquelle les coutumes traditionnelles comme la toilette du corps ou son rapatriement au village ancestral pour l'enterrement favorisent la propagation de la maladie.

³ Exemples de rumeurs autour d'Ebola rapportées par des délégués, membres du personnel et volontaires de la Croix-Rouge dans les pays touchés

Les rituels funéraires sont très importants pour bon nombre de communautés touchées. Selon de nombreuses croyances, il existerait un lien direct entre l'hommage rendu au défunt et la prospérité de ses descendants. Empêcher les gens d'accomplir ces rituels peut causer de la colère, de la frustration, du ressentiment et de la peur. Il est important de nouer un dialogue avec les communautés locales, et en particulier avec les chefs religieux locaux, pour expliquer la situation et discuter de méthodes alternatives plus sûres pour honorer les défunts.

La peur et la méfiance à l'égard des messages de santé publique et du personnel sanitaire conduisent les gens à se passer d'aide médicale et même à se cacher. De leur côté, les agents de santé communautaire et le personnel hospitalier sont parfois la cible de menaces de violence, voire d'actes de violence, de la part des populations touchées. Cela ajoute un stress supplémentaire pour le personnel et les volontaires, et complique les opérations.

Le virus Ebola est quelque chose de nouveau en Afrique de l'Ouest, et la population ne comprend pas pourquoi cette maladie est apparue aussi soudainement, et pourquoi elle doit maintenant arrêter de manger de la viande de singe ou de chauve-souris. Qui plus est, les chasseurs se plaignent de ne plus pouvoir vendre de viande de brousse, ce qui les empêche de subvenir aux besoins de leur famille. Cela peut engendrer de la frustration, et de l'inquiétude pour leur subsistance et leur avenir.

7. Réactions et comportements normaux face à Ebola

- Peur d'être malade, de souffrir ou de mourir (et de la manière de mourir)
 - Peur de la maladie et de rendre les gens malades
 - Peur des symptômes et des maladies qui sont normalement faciles à soigner
 - Peur de tomber malade et de mourir, conduisant à éviter le personnel et les structures sanitaires (hôpitaux, centres sanitaires, cliniques)
 - Peur de perdre son gagne-pain (ne pas pouvoir travailler pendant la période d'isolement, être licencié parce que l'employeur craint une contamination, etc.)
 - Peur que son sang soit prélevé ou que son corps soit placé dans des sacs en plastique pour être vendu
 - Sentiment d'impuissance
 - Méfiance et colère à l'égard de toutes les personnes associées à la maladie
 - Stigmatisation et peur des patients et du personnel médical/soignant
-
- Penser que le chlore et le désinfectant pour les mains sont plus efficaces que le savon et en demander
 - Refuser d'être approché par des volontaires – menaces verbales ou physiques
 - Croire que les pratiques religieuses comme la toilette des corps des défunts sont importantes, et que le fait de ne pas les suivre portera malheur aux familles
 - Fuir ou se cacher à l'arrivée des ambulances ou des autres véhicules impliqués dans la réponse à l'épidémie
 - Refus d'aller à l'hôpital parce que l'on dit que les malades n'y seront pas nourris car ils sont abandonnés par leur famille, et que personne ne s'occupe d'eux au centre d'isolement
 - Refus de s'occuper des orphelins par peur de la contamination
 - Croire que la prière est la seule chose qui peut sauver les gens.

Certaines de ces peurs et réactions sont dues à des dangers bien réels, mais nombre d'entre elles sont aussi alimentées par des rumeurs et de fausses informations. Il est important d'essayer de corriger ces idées fausses, tout en reconnaissant que les sentiments et comportements qui en découlent sont bien réels, même s'ils reposent sur une supposition erronée.

7.1 Volontaires et personnel local

Les volontaires et le personnel local, dont beaucoup vont vivre au sein des communautés touchées, sont vraisemblablement soumis à une forte pression pendant l'épidémie. Du fait de leur engagement dans la riposte contre Ebola, ils restent souvent à l'écart de leur réseau social habituel et de leurs familles. En outre, les volontaires ont dit avoir été considérés comme :

- des vecteurs de la maladie, les responsables de la propagation du virus
- contagieux, donc indésirables chez eux et au sein de leur famille
- responsables de décès
- payés par la Croix-Rouge pour apporter la maladie
- les ennemis des chasseurs d'animaux sauvages
- des personnes suspectes qui empoisonnent les gens
- utilisés par les Blancs (contre les Noirs)
- des informateurs qui touchent des primes pour chaque information donnée

De ce fait, les volontaires sont menacés, insultés (par ex. on les appelle « Ebola ») et accusés de ne pas fournir les moyens nécessaires (savon, chlore) pour protéger les gens. Les volontaires sont également confrontés à l'hostilité de parties prenantes des communautés/villages. Il est capital que les volontaires reçoivent un soutien suffisant comme des mesures d'encouragement, des moyens de transport, de la nourriture et du matériel de protection et de visibilité, et que des systèmes de supervision et de soutien par les pairs soient mis en place.

8. Activités de soutien psychosocial pour Ebola

Il existe de nombreuses activités de soutien psychosocial qui peuvent être menées. Le choix dépendra du contexte et du timing de l'intervention. Des évaluations et un suivi doivent être effectués en continu pour pouvoir identifier les activités les plus appropriées à un moment donné. La liste ci-dessous vise uniquement à fournir quelques idées, elle n'est pas exhaustive.

Activités pour les volontaires/intervenants :

- **Évaluation** des besoins de la communauté et retour d'information aux superviseurs sur l'évolution au sein de la communauté
- **Évaluation continue des risques**
- **Soutien pour les autres domaines de la riposte contre l'épidémie** (surveillance, y compris suivi et localisation des contacts, santé, logistique (gestion des cadavres) etc. par les volontaires communautaires
- **Soutien par les pairs** et réunions sur la gestion de cas avec les volontaires
- **Formation de base** à l'approche psychosociale et aux compétences de base en soutien psychosocial (par ex. premiers secours psychologiques et communication de soutien) pour les volontaires, le personnel sanitaire, les mobilisateurs communautaires et les chargés du suivi des contacts

- **Superviser, soutenir et surveiller** les volontaires et autres parties prenantes par
 - la formation aux messages de **sensibilisation** sur Ebola de manière à fournir des informations correctes favorisant le calme, un sentiment de sécurité, la confiance dans les intervenants et l'efficacité
 - un suivi régulier et une aide à la gestion de cas
 - le développement de compétences de leadership, à la fois en tant que mobilisateur et communicant
 - l'amélioration du savoir et des compétences en soutien psychosocial
 - la collecte des données sur le nombre de personnes touchées qui bénéficient des services CRCR
 - l'évaluation des besoins de formation supplémentaires et la mise en place de formations de remise à niveau et de suivi
 - l'évaluation de l'impact des activités de soutien psychosocial
 - le suivi des activités sur le terrain
 - la mise au point et la diffusion de supports IEC et de formation

La formation des volontaires au soutien psychosocial leur permet de :

- définir les besoins en SPS et les groupes et personnes vulnérables au sein de la communauté
- mettre en place des activités SPS pour la population touchée
- recevoir l'aide du groupe lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leur travail liées à l'épidémie d'Ebola
- apprendre à gérer leur stress
- acquérir de nouvelles connaissances et techniques pour continuer leur travail
- apprendre une nouvelle approche applicable dans tous les types de situations de stress/d'urgence
- se mobiliser et renforcer leurs aptitudes au travail d'équipe

Ressource recommandée : *Prendre soin des volontaires – Outils de soutien psychosocial*, Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR, <http://pscentre.org/topics/caring-for-volunteers/>

Activités de soutien psychosocial pour la population touchée

9. Activités de lutte contre l'épidémie

Plutôt que d'appréhender les activités de soutien psychosocial comme une intervention autonome, il peut être très utile d'intégrer des éléments de soutien psychosocial dans les activités générales de lutte contre l'épidémie.

Sensibiliser à la prévention et à la maîtrise de la maladie :

- Utiliser l'approche psychosociale pour faire évoluer les comportements dans le bon sens (par ex. techniques de communication de soutien lors de la création de messages destinés à différents publics et aux médias)
- Formation PSP pour les mobilisateurs communautaires afin de pratiquer l'écoute active et instaurer des relations de confiance avec les membres de la communauté
- Impliquer les volontaires SPS dans les activités de mobilisation pour atténuer les craintes et changer les croyances (par ex. PSP et techniques de communication de soutien, dissiper les rumeurs et les croyances erronées, écouter activement lors des discussions) et diffuser des messages de sensibilisation par le biais de visites en porte-à-porte et de campagnes de sensibilisation auprès des communautés ciblées

Désinfection des maisons et/ou espaces publics :

- Impliquer les volontaires SPS dans les activités de désinfection dans les zones sensibles connues de la communauté pour atténuer les craintes et changer les croyances (par ex. PSP et techniques de communication de soutien, dissiper les rumeurs et les croyances erronées, écouter activement lors des discussions) et diffuser des messages de sensibilisation
- Soutien par les pairs et gestion du stress pour les équipes de désinfection

Isolement des cas présumés, potentiels et confirmés

- Coopération avec l'équipe de surveillance pour les cas identifiés dans la communauté
- Impliquer les volontaires PSP dans les activités de surveillance et sanitaires dans les zones sensibles connues de la communauté pour atténuer les craintes et changer les croyances (par ex. PSP et techniques de communication de soutien, dissiper les rumeurs et les croyances erronées, écouter activement lors des discussions) et diffuser des messages de sensibilisation

Localisation et suivi des contacts

- Sensibiliser de manière personnalisée et calmer afin de favoriser la collaboration dans les cas où une résistance est à craindre (à la fois le contact, sa famille et les autres membres de la communauté et les parties prenantes)

Gestion de cas

- Collaborer avec le personnel médical pour l'identification des cas et des membres vulnérables de la communauté afin de les intégrer aux activités SPS
- Sensibilisation des familles qui pourraient refuser le transfert et le traitement dans un centre d'isolement
- Mener des activités de sensibilisation ciblées dans la communauté pour atténuer les craintes et changer les croyances (par ex. PSP et techniques de communication de soutien, dissiper les rumeurs et les croyances erronées, écouter activement lorsque lors des discussions) des familles, voisins, membres de la communauté, personnes qui s'occupent de patients sortis de l'hôpital, et autres personnes touchées par Ebola
- Fournir un SPS aux familles touchées et aux patients sortis de l'hôpital
- Rétablir le lien entre les membres de familles qui ont été séparés
- Soutien par les pairs et gestion du stress pour le personnel sanitaire et autres personnes engagées dans la riposte contre Ebola
- Utiliser un thermomètre électronique sans contact plutôt qu'un thermomètre classique à sonde pour éviter la propagation du virus

Gestion des cadavres

- Contacter l'équipe de surveillance en cas de décès potentiellement dû au virus Ebola
- Identifier les parties prenantes au sein de la communauté susceptibles d'appuyer les activités de gestion des cadavres
- Impliquer les volontaires SPS dans les activités de gestion des cadavres tels que les enterrements au sein de la communauté pour atténuer les craintes et changer les croyances (par ex. PSP et techniques de communication de soutien, dissiper les rumeurs et les croyances erronées, écouter

activement lors des discussions) et diffuser des messages de sensibilisation aux membres de la communauté touchée et parties prenantes

- Accompagner les membres de la communauté lorsqu'ils reçoivent des explications et des informations sur la maladie et/ou la mort d'un être cher, lorsqu'ils assistent à l'opération de désinfection et lorsqu'ils commandent des housses mortuaires. Cela implique de rester calme et à proximité, d'écouter les familles exprimer leurs craintes et leur chagrin, de donner un sentiment de sécurité, d'apporter une aide pratique et de fournir des informations, par ex. sur les services/personnes qui peuvent leur fournir une aide ou des informations complémentaires
- Utiliser des housses mortuaires et des ambulances blanches (plutôt que noires)

10. Activités visant à répondre aux besoins de soutien psychosocial dans la communauté

Apaiser les craintes et favoriser l'autonomie et l'efficacité

- Évaluer les croyances de la communauté et sa compréhension d'Ebola, y compris ses craintes
- Identifier et prévenir les rumeurs et les actions au sein de la communauté susceptibles de neutraliser les efforts de maîtrise de l'épidémie
- Mener des campagnes de sensibilisation ciblées sur des personnes, groupes ou membres de la communauté touchés, ou des groupes ou parties prenantes identifiés comme résistants aux messages de sensibilisation et aux efforts de maîtrise de l'épidémie
- Dispenser les PSP aux familles touchées, patients sortis de l'hôpital et autres membres de la communauté touchés
- Organiser des activités pour les familles touchées, qui entretiennent un sentiment de « normalité » (par ex. activités ludiques et récréatives pour les enfants, groupes de soutien pour les adultes, rituels funéraires et cérémonies commémoratives) tout en veillant à maîtriser l'infection
- Écouter activement la famille pour permettre une communication efficace et la prise de mesures appropriées
- Inviter les membres de la famille ou des chefs religieux à assister à l'enterrement dans le centre de gestion de cas ou dans la communauté, suivant ce que le personnel sanitaire ou l'équipe funéraire préconise
- Présenter les équipements de protection individuelle (EPI) aux membres de la communauté pour démystifier le vêtement de protection (il y a une personne normale à l'intérieur) et dissuader d'utiliser des EPI lorsque cela est inutile
- Rechercher la collaboration des dirigeants de quartier, des responsables des marchés et des chefs religieux, les autorités, les guérisseurs et autres parties prenantes de la communauté afin d'identifier les pistes de collaboration et d'amélioration de l'efficacité et de l'autonomie au sein de la communauté

Lutter contre la stigmatisation dans les communautés et accompagner la réintégration

- Fournir un soutien psychosocial aux personnes qui reçoivent leur certificat de guérison de la maladie à virus Ebola (Certificate of EVD cure) pour leur réintégration sociale et familiale

- Fournir un soutien aux orphelins et enfants vulnérables (par ex. espaces sûrs avec maîtrise de l'infection, lien avec les proches/familles élargies) en collaboration avec les partenaires de la protection de l'enfance
- Veiller à ce que les personnes en cours de traitement dans des centres de gestion de cas – et les familles – reçoivent un soutien (notamment en nourriture, PSP et autres besoins) tout au long du traitement (sans toutefois faire des promesses impossibles à tenir !)
- Faciliter la communication entre les patients et les familles pendant qu'ils se trouvent dans le centre de gestion de cas, avec des visites sécurisées ou par téléphone
- Documenter le consentement et la non-stigmatisation de manière à transformer les croyances et les idées
- Faciliter le dialogue entre les parties prenantes de la communauté pour favoriser la réintégration au sein de la communauté
- Fournir aide financière et assistance aux familles touchées par un décès ou une maladie causé par Ebola, tels que des services d'aide à la sortie d'hôpital pour les patients dont la maison a été détruite par la désinfection
- Soutien aux parties prenantes de la communauté pour la sensibilisation

Collaboration

- Instaurer une collaboration efficace entre acteurs du SPS, membres de la communauté et parties prenantes pour maximiser l'impact positif des activités au sein de la population
- Collaborer avec l'équipe de communication pour documenter les impacts positifs du soutien psychosocial à travers toutes les activités CRCR, et en informer le public

11. Communiquer avec les bénéficiaires

Lorsque l'on rend visite à des personnes frappées par Ebola ou que l'on discute avec elles, il est essentiel de communiquer en témoignant son soutien. Les gens sont souvent terrorisés et angoissés. Parfois, ils se méfient des volontaires et du personnel sanitaire et ne croient pas en leurs messages.

Le personnel et les volontaires qui communiquent avec les bénéficiaires doivent bien connaître la maladie de manière à pouvoir délivrer les messages avec assurance, et ils doivent être formés à la communication de soutien et à l'écoute active.

11.1 Conseils pour les visites à domicile et les réunions de sensibilisation

1. Dites bonjour, présentez-vous
2. Demandez l'autorisation d'entrer/de parler
3. Expliquez l'objectif de la mission
4. Écoutez activement en :
 - accueillant, acceptant et comprenant les émotions exprimées
 - utilisant des formules de soutien psychosocial clés
 - en laissant les participants exprimer leurs émotions
 - ne portant aucun jugement
5. Demandez aux participants ce qu'ils traversent
6. Validez et reformulez les faits et les émotions, réfléchissez-y et examinez-les.
7. Encouragez les gens et instillez l'espoir

8. Véhiculez des messages de sensibilisation clés
9. Renvoyez au service approprié
10. Fixez un rendez-vous pour une seconde visite/réunion si nécessaire
11. Remerciez, terminez sur note positive
12. (présentez vos condoléances le cas échéant)

11.2 Formules de soutien psychosocial clés

- Je comprends vos inquiétudes ...
- Vous avez bien raison d'avoir peur ...
- Ce n'est pas facile ...
- Vous avez le droit d'être (triste, en colère, etc.)...
- Je comprends ce que vous voulez dire...
- Je comprends que vous êtes inquiet...
- Dans cette situation, votre réaction est tout à fait normale...
- Ce que vous éprouvez maintenant est normal lorsque...
- Nous sommes là pour vous...
- Nous sommes à votre service...
- Nous nous soucions réellement de...
- Cela nous touche tous...
- Ce que vous traversez est difficile...
- Nous pouvons essayer de trouver des solutions ensemble...
- Nous sommes ensemble...
- Je voudrais vous comprendre...
- Votre état m'inquiète...

Attitude bienveillante et utile :

Non verbal

- Visage : aimable, ouvert, joyeux, souriant
- Regard : sincère, compatissant, curieux
- Position : rester proche, faire face à la personne tout en veillant à sa sécurité personnelle
- Gestes : bras ouverts, tête inclinée

Tous ces traits démontrent de l'empathie, le partage des émotions

Verbal

Dans cette situation, la communication verbale revêt une importance encore plus grande que d'habitude. La plupart des outils non verbaux que nous avons l'habitude d'utiliser pour témoigner de l'empathie et apporter du réconfort (expressions du visage, étreinte ou léger contact, etc.) peuvent être interdits par mesure de sécurité (port de vêtements de protection et de masques, contacts physiques interdits, etc.).

- Fournir des informations exactes sur le virus Ebola pour promouvoir le calme et les actions préventives
- Utiliser les formules de soutien psychosocial clés
- Poser des questions
- Encourager

- Guider

12. Parler de la peur, de la stigmatisation et de l'espoir

Les conseils suivants ont été développés pour l'atelier de formation destiné aux volontaires de la Croix-Rouge en Guinée, où des volontaires demandaient des conseils sur la manière de parler d'Ebola, de la peur et de la stigmatisation.

Peur

- La peur est un sentiment naturel et salutaire – il est sain d'avoir peur du danger – il vous protège du mal
 - Vous savez qu'un serpent est dangereux, donc vous l'évitez
- Mais il est important de savoir de quoi vous devez avoir peur – sinon vous ne pouvez pas vous protéger
 - Si vous ne savez pas ce qu'est un serpent, il pourrait vous mordre
- Mais si vous avez peur de quelque chose d'inconnu, vous pourriez éprouver une forte angoisse et réagir de manière violente
 - Si vous ne savez pas comment un serpent se comporte/où il vit, vous pourriez avoir très peur
- Une peur profonde peut conduire à se faire du mal et/ou à faire du mal aux autres
 - Si vous ne connaissez pas les serpents, vous pourriez avoir peur de sortir de chez vous, ou vous pourriez en vouloir à votre voisin qui héberge un serpent
- C'est la même chose pour le virus Ebola
 - Si les gens ne savent pas comment le virus se transmet, ils peuvent facilement être contaminés par d'autres personnes
 - Si les gens ne savent pas comment se protéger d'Ebola, ils ont très peur
 - Si les gens ont très peur d'Ebola, ils peuvent être très en colère ou se cacher des personnes qui essaient de les aider, et cela est très dangereux
 - Si les gens ne savent pas comment se protéger, ils peuvent nier l'existence d'Ebola et se comporter comme si tout allait bien, et cela est très dangereux
 - Mais si vous acceptez la réalité d'Ebola et que vous savez comment vous protéger et protéger les autres, alors la propagation du virus peut être enrayée

Stigmatisation

- Toute personne qui ne sait pas comment se protéger et qui touche quelqu'un atteint du virus Ebola peut être contaminée elle-même par le virus
- Mais si votre voisin est infecté par Ebola, il reste votre voisin, c'est toujours un être humain, un ami, un frère
- Avant d'être malade, il vous a aidé tout comme vous l'avez aidé, et aujourd'hui il a besoin de votre soutien
- Une personne malade a besoin de votre aide. Elle peut avoir besoin de votre aide pour de petites choses, comme lui apporter de la nourriture, de l'eau ou d'autres choses. Cela lui permet de renforcer son corps pour lutter contre la maladie. Même avec le virus Ebola, vous pouvez faire ces choses si vous ne touchez à rien, que vous restez à distance et que vous n'entrez dans la maison que si elle est considérée comme sûre, d'après les règles de sécurité locales.
- Quelqu'un qui a perdu un être cher a également besoin de vous. Il a besoin que vous le saluiez le matin et le soir. Il a besoin que vous lui demandiez comment il va et que vous discutiez avec lui. Ce

soutien lui montre qu'il n'est pas seul, qu'on ne l'a pas oublié, cela lui donne la force de lutter contre le chagrin.

- Quelqu'un qui a survécu à la maladie à virus Ebola a été très très fort, si fort que son corps a tué le virus à l'intérieur. Lorsqu'il rentre de l'hôpital, il est très fatigué et très affaibli, et il a besoin de votre soutien. Il a également besoin que vous l'aidiez pour des choses du quotidien, et que vous lui parliez pour qu'il ne se sente pas seul.

Espoir

- Les personnes fortes peuvent survivre à la maladie si elles reçoivent un bon traitement, mais il faut également veiller à la survie des familles et des communautés. Il ne faut laisser personne de côté, car nous faisons tous partie de la même communauté.
- En étant bien informé et en prenant les précautions appropriées, nous pouvons stopper la propagation d'Ebola. Mais pour cela, il faut travailler tous ensemble, dans la confiance et le respect mutuels, en assumant la responsabilité de nos propres actes et celle de nos actes respectifs.
- (Vous êtes les chefs de vos communautés et nous le respectons), nous sommes convaincus que vous ferez ce qu'il faut pour vos communautés et j'espère que vous êtes convaincus que nous sommes compétents et responsables dans ce que nous faisons.
- Si nous pouvons nous faire confiance et nous respecter mutuellement, et agir de manière responsable et avec détermination, nous pouvons vaincre Ebola

13. Ressources recommandées

Ce dossier d'information contient :

- Note d'information pour les délégués
- DOSSIER : Santé et sécurité
 - IFRC Ebola Security and contingency briefing
 - IFRC Health Info for Liberia, April 2014
 - IFRC general briefing paper on staying healthy during missions, 2013
 - MSF Ebola briefing paper on stress management
 - OMS Maladie à virus Ebola : questions-réponses
- DOSSIER : flyers ERU adaptés pour Ebola (supports IEC, fichiers Word pour faciliter la traduction)
 - Stress et adaptation
 - Travailler dans des situations stressantes
 - Les premiers secours psychologiques
 - Fiche d'information pour les volontaires sur les réactions courantes
- DOSSIER : articles de fond et rapports sur Ebola
 - Joint review of Ebola response – Uganda 2013
 - Soutien psychosocial pendant une épidémie de virus Ebola
 - OMS Premiers secours psychologiques
- DOSSIER : Prendre soin de nos volontaires (publication du Centre de Référence)
 - Caring for Volunteers: A toolkit (anglais)
 - Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial (français)

D'autres ressources et supports de formation sont disponibles sur le site Internet du Centre de Référence :

www.pscentre.org