


Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Soutien psychosocial pendant une épidémie de maladie à virus Ebola



www.pscentre.org

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

Introduction.....	3
Des facteurs de stress spécifiques pour les intervenants	3
Se préparer à une mission	4
Soutenir les personnes en attendant les résultats des tests	4
Travailler auprès de la population touchée	5
<i>Rumeurs autour d'Ebola au sein de la population touchée :.....</i>	<i>6</i>
<i>Conséquences des rumeurs, idées fausses et coutumes locales nuisibles</i>	<i>6</i>
Réactions et comportements courants.....	6
<i>Volontaires et personnel local</i>	<i>7</i>
Activités de soutien psychosocial.....	8
<i>Les aspects du soutien psychosocial utiles dans les activités générales de réponse à l'épidémie.....</i>	<i>9</i>
Activités visant à répondre aux besoins de soutien psychosocial dans la communauté.....	10
Communiquer avec les personnes prises en charge	11
<i>Conseils pour les visites à domicile et les réunions de sensibilisation</i>	<i>12</i>
<i>Formules clés du soutien psychosocial</i>	<i>12</i>
Parler de la peur, de la stigmatisation et de l'espoir	13
Ressources.....	15
Ressources du Centre PS IFRC	15

Introduction

Les épidémies d'Ebola ne ressemblent à rien que l'on ait observé auparavant : le virus se propage rapidement, la maladie est infectieuse et présente un taux de mortalité élevé, et les centres de soins médicaux locaux sont mal équipés pour traiter une épidémie de grande ampleur. Enfin, des rumeurs, des idées fausses et des informations erronées sur la maladie et sa prévention circulent largement au sein de la population.

Dès les premières heures de la mobilisation contre la maladie, le soutien psychosocial a été identifié comme une priorité essentielle. Le soutien psychosocial est crucial pour assurer le bien-être des populations touchées, mais aussi pour neutraliser les menaces pour la santé et la sécurité publiques que représentent la peur, la stigmatisation et les idées fausses.

Lorsque les personnes prises en charge ont accès aux informations, comprennent la maladie et la manière dont elle se propage, se sentent soutenues et apaisées, et comprennent leurs propres besoins et réactions, elles sont beaucoup plus enclines à respecter les instructions du personnel de santé, à changer leurs habitudes et à se soutenir les unes les autres en trouvant des moyens de s'adapter et de reconstruire une vie communautaire. En outre, il est important de fournir un soutien psychosocial aux membres du personnel et aux volontaires locaux et expatriés, car tous travaillent dans des conditions extrêmement stressantes.

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

Des facteurs de stress spécifiques pour les intervenants

Même si les situations d'urgence sont toujours stressantes, les intervenants et la population en général sont soumis, lors d'une épidémie d'Ebola, à des facteurs de stress particuliers. Ces facteurs de stress incluent :¹

- **Des mesures de sécurité biologique strictes :**
 - Contraintes physiques des équipements de protection ; déshydratation, chaleur, épuisement
 - Isolement physique et politique du « non toucher » même après les heures de travail
 - Nécessité d'être en état permanent d'alerte et de vigilance
 - Procédures strictes à suivre, exclusion de toute spontanéité
- **Risque d'être contaminé soi-même** et de contaminer les autres
- **Des symptômes courants 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
- **Taux de mortalité élevé :** les interventions médicales visent surtout à dispenser des soins palliatifs plutôt qu'à sauver des vies

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

- Les symptômes du stade avancé **d'Ebola et la détérioration rapide** de l'état des malades peuvent être bouleversants, pour le personnel médical comme pour le personnel non médical
- **Tiraillement** entre les priorités de santé publique d'une part, les souhaits des patients (qui ne veulent pas être isolés ou traités) et les besoins des familles (traditions funéraires)
- **Stigmatisation** du personnel et des volontaires qui travaillent auprès de patients atteints du virus Ebola
- **Répercussions de l'épidémie** sur les communautés et les familles : détérioration du tissu 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.

Se préparer à une mission

Avant de remplir une mission, il est naturel d'avoir quelques sujets de préoccupation. Il peut s'agir de préoccupations de la famille et des amis, de craintes personnelles, d'un manque de connaissances sur la maladie, ses modes de transmission et son traitement, d'interrogations sur le déroulement des opérations sur le terrain, etc.

Lorsque vous vous préparerez, tenez compte des points suivants :

- 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.
- **Informez-vous sur Ebola** : renseignez-vous sur la maladie, la manière d'éviter la contamination, les mesures de sécurité, etc. : vous serez ainsi plus calme et aurez davantage confiance en vous-même. Le personnel de santé, les épidémiologistes, le personnel infirmier, etc. peuvent répondre à vos questions sur Ebola.
- **Faites preuve de discernement** : des informations erronées circulent et les médias ont tendance à dramatiser lors d'une épidémie d'Ebola. Informez-vous auprès de sources fiables.
- **Familiarisez-vous avec les mesures de sécurité** : participez à autant de briefings de sécurité que nécessaire, aussi bien avant que pendant les missions. Sachez utiliser les équipements de protection, et suivez les consignes de sécurité.
- **Le respect des consignes de sécurité** est déterminant non seulement pour votre sécurité personnelle, mais aussi pour celle de toutes les autres personnes.

Soutenir les personnes en attendant les résultats des tests

Les premiers symptômes d'Ebola sont similaires aux symptômes de nombreuses maladies courantes et plus 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 seront susceptibles de passer des tests de dépistage d'Ebola et d'être isolés si nécessaire.

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. Attendre les résultats des tests et être isolé physiquement des autres en étant loin de sa famille et de ses amis est extrêmement stressant. Pendant la période d'attente et d'isolement, il y a beaucoup d'éléments que la personne isolée ne peut pas contrôler, mais il y a également des choses qui peuvent aider à gérer le stress² :

- **Se fixer des objectifs** : établir des objectifs et les atteindre donne un sentiment de contrôle. Les objectifs doivent être réalistes au vu de la situation. Il peut notamment s'agir de s'acquitter de tâches administratives même sans travailler sur le terrain, de tenir un journal ou d'acquérir une nouvelle compétence, etc.
- **Rester actif(ve)** : lire, écrire, jouer, faire des mots croisés, des sudokus, créer des jeux de réflexion pour stimuler l'esprit, comme par exemple essayer de se rappeler des intrigues de films ou des passages de livres. Les possibilités sont infinies.
- **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, votre foi, votre pays ou un idéal.
- **Utilisez activement des techniques de gestion du stress** : les techniques de relaxation peuvent réduire les niveaux de stress et constituent des méthodes utiles pour gérer la souffrance et le bouleversement émotionnel. La plupart des gens connaissent des techniques de gestion du stress mais tous ne les mettent pas en pratique ; le moment est venu de le faire.
- **Acceptez vos sentiments** : être confronté(e) 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.

Travailler auprès de la population touchée

Les populations touchées indiquent qu'elles reçoivent des informations contradictoires, par exemple, du ministère de la Santé, de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, et d'autres ONG internationales. En outre, les messages diffusés par les autorités et les ONG internationales sont parfois en contradiction avec ceux des guérisseurs traditionnels et avec les coutumes et croyances culturelles et religieuses. Certaines parties de la population ne savent pas lire et ne peuvent comprendre les campagnes de sensibilisation, d'autres n'y font pas attention. 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 des rumeurs.

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

Rumeurs autour d'Ebola au sein de la population touchée³ :

- 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 amené par les ONG internationales parce qu'elles veulent multiplier leurs contrats
- La maladie est préméditée ; les volontaires apportent 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 refuser la désinfection
- Les ambulances emportent des personnes qui ne reviennent jamais car elles sont assassinées
- Les Blancs complotent pour extorquer de l'argent aux institutions
- Les organes sont récupérés pour la science ou pour être mangés
- 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

Conséquences des rumeurs, idées fausses et coutumes locales nuisibles

Même après la mort, le virus reste actif, aussi le contact avec des cadavres 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.

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.⁴

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.

Réactions et comportements courants

- Peur d'être malade, peur des malades, peur de souffrir ou de mourir, et de la manière de mourir
- Peur des symptômes et des maladies qui sont normalement faciles à soigner

³ Exemples de rumeurs rapportées aux délégués, membres du personnel et volontaires de la Croix-Rouge lors de précédentes épidémies

⁴ *A faith-sensitive approach in humanitarian response: Guidance on mental health and psychosocial programming. 2018.*

- Peur de tomber malade et de mourir, ce qui conduit à ne pas s'approcher du personnel sanitaire et à ne pas se rendre dans les installations sanitaires
- Peur de perdre son gagne-pain, de ne pas pouvoir travailler pendant la période d'isolement, et d'être licencié(e) 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(e) par des volontaires et menacer ceux-ci verbalement ou physiquement
- 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
- Refuser d'aller à l'hôpital par peur de ne pas être alimenté(e) ou d'être abandonné(e) par la famille
- Refuser de s'occuper des mineurs non accompagnés ou séparés par peur d'être contaminé(e)
- Croire que la prière est la seule chose qui sauvera 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 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.

Volontaires et personnel local

Les volontaires et le personnel local, dont beaucoup vont vivre au sein des communautés touchées, seront vraisemblablement soumis à une forte pression pendant l'épidémie. Du fait de leur engagement dans la riposte contre Ebola, ils peuvent être tenus à l'écart de leur tissu social habituel et de leurs familles. Lors de précédentes épidémies, les volontaires ont indiqué qu'ils étaient suspectés d'être :

- des vecteurs de la maladie, responsables de la propagation du virus
- contagieux, donc indésirables chez eux et au sein de leur famille
- responsables des 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

Les volontaires peuvent subir l'hostilité des communautés et de différentes parties prenantes et être accusés de ne pas fournir les outils nécessaires comme le savon et le chlore pour protéger les gens. Discuter avec la communauté et les chefs religieux le plus tôt possible est la première étape pour couper court à de telles idées reçues.

Il est capital que les volontaires reçoivent un soutien suffisant (mesures d'encouragement, moyens de transport, nourriture et matériel de protection et de visibilité, par exemple), et que des systèmes de

supervision et de soutien par les pairs (réunions d'équipe à intervalles réguliers et systèmes de parrainage, par exemple) soient mis en place.⁵

Activités de soutien psychosocial

De nombreuses activités de soutien psychosocial peuvent être menées. Le choix dépend du contexte. Des évaluations et un suivi doivent être effectués en continu afin d'identifier les activités les plus appropriées à un moment donné. La liste ci-dessous est donnée à titre indicatif.

Activités pour les volontaires et les 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 aux autres secteurs en termes de surveillance**, y compris suivi et localisation des contacts, santé, logistique (gestion des cadavres) etc., fourni par les volontaires de la communauté
- **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 exemple 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** à Ebola de manière à fournir des informations correctes favorisant le calme, un sentiment de sécurité, la confiance dans les intervenants et leur 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 du Mouvement
 - 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
 - le développement, l'adaptation et la diffusion d'informations, de contenus pédagogiques et de communications ainsi que de supports de formation

La formation des volontaires au soutien psychosocial leur permet de⁶ :

- définir les besoins en soutien psychosocial et les groupes et personnes vulnérables au sein de la communauté
- mettre en place des activités psychosociales pour la population touchée

⁵ 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/>

⁶ 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/>

- recevoir l'aide du groupe lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leur travail lié à l'épidémie d'Ebola
- apprendre à gérer leur stress
- acquérir de nouvelles connaissances et techniques pour continuer le travail
- apprendre une nouvelle approche applicable dans tous les types de situations d'urgence
- mobiliser et renforcer la capacité à travailler en équipe

Les aspects du soutien psychosocial utiles dans les activités générales de réponse à l'épidémie

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

- Utiliser une approche psychosociale pour favoriser le changement de comportement en utilisant des techniques de communication de soutien lors de la création de messages destinés à différents publics et aux médias
- Former les mobilisateurs communautaires aux premiers secours psychologiques pour qu'ils apprennent à pratiquer l'écoute active et à établir des relations de confiance avec les membres de la communauté
- Inclure les volontaires psychosociaux dans des activités de mobilisation sociale afin d'atténuer les craintes, changer les croyances erronées et transmettre des messages de sensibilisation lors de visites de maison en maison et de séances dans des communautés ciblées

Désinfection des maisons et/ou espaces publics :

- Inclure les volontaires en matière de soutien psychosocial dans les activités de l'équipe de désinfection aux points névralgiques connus de la communauté pour atténuer les peurs et changer les croyances erronées grâce aux premiers secours psychologiques, à une communication de soutien, à la clarification des rumeurs et des croyances, et diffuser des messages de sensibilisation
- Soutien par les pairs et gestion du stress pour les équipes de désinfection

Isolement des cas présumés, probables et confirmés

- Coopération avec l'équipe de surveillance pour les cas identifiés
- Inclure les volontaires en matière de soutien psychosocial dans la surveillance et les activités du personnel de santé aux points névralgiques connus de la communauté pour atténuer les peurs, changer les croyances erronées et diffuser des messages de sensibilisation

Localisation et suivi des contacts

- Informer et sensibiliser afin de favoriser la collaboration dans les cas où une résistance est à craindre à la fois pour 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 psychosociales
- Sensibiliser les membres de la famille qui pourraient refuser le transfert et les soins dans un centre d'isolement
- Mener des activités ciblées de psychopédagogie et de sensibilisation communautaire afin d'atténuer les peurs et de changer les croyances erronées. Les groupes ciblés peuvent inclure les

patients sortis de l'hôpital et d'autres touchés par Ebola, les voisins, les membres de la communauté, les chefs de la communauté et de la communauté religieuse

- Fournir un soutien psychosocial 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 de santé et autres personnes engagées dans la riposte contre Ebola

Gestion des cadavres

- Contacter l'équipe de surveillance en cas de décès potentiellement dus au virus Ebola dans la communauté
- Identifier les parties prenantes au sein de la communauté susceptibles de fournir leur appui pour les activités de gestion des cadavres
- Impliquer les volontaires dans les activités de gestion des cadavres telles que les enterrements au sein de la communauté pour atténuer les craintes et changer les croyances (par ex. premiers secours psychologiques et techniques de communication de soutien, comment 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 famille 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. Rester calme et à proximité, écouter les familles exprimer leurs craintes et leur chagrin, donner un sentiment de sécurité, apporter une aide pratique et 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

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 premiers secours psychologiques aux familles touchées, aux patients sortis de l'hôpital et aux autres membres de la communauté touchés
- Organiser, pour les familles touchées, des activités qui favorisent le retour à la normale (par ex. activités ludiques et récréatives pour les enfants, groupes de soutien pour les adultes, rituels funéraires, rituels et cérémonies commémoratives) tout en veillant à maîtriser l'infection
- Écouter 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 et dissuader de l'utiliser lorsque cela est inutile
- Rechercher la collaboration des dirigeants de quartier, des responsables des marchés et des chefs religieux, des autorités, des 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 mineurs non accompagnés et séparés et aux autres enfants vulnérables dans les espaces amis des enfants 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 soignées dans des centres de gestion de cas et les membres de leur famille reçoivent un soutien, incluant l'alimentation, les premiers secours psychologiques et la réponse à d'autres besoins, dans le cadre de ce processus
- 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 l'acceptation et la non-stigmatisation des gens de manière à transformer de manière positive 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 une aide financière et une assistance aux familles touchées par un décès ou une maladie causé(e) 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 les acteurs psychosociaux, les membres de la communauté et les 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 de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, et en informer le public

Communiquer avec les personnes prises en charge

Lorsque l'on rend visite à des personnes frappées par Ebola ou que l'on discute avec elles, il est extrêmement important de communiquer en témoignant son soutien car ces personnes peuvent être anxieuses, terrifiées et méfiantes.

Le personnel et les volontaires qui communiquent avec les personnes prises en charge doivent bien connaître la maladie de manière à pouvoir délivrer les messages avec assurance. Ils doivent être formés aux premiers secours psychologiques, à la communication de soutien et à l'écoute active.

Chaque crise est personnelle et les réactions à une crise sont des réactions normales à des événements anormaux. Ces réactions dépendent des expériences précédentes, et ce que dit une personne touchée peut être différent de ce qu'elle ressent. La reconnaissance de ces réactions peut soulager l'anxiété qui s'est accumulée et fournit une opportunité d'établir une relation de soutien : cela permet aux personnes de commencer à s'aider elles-mêmes et à répondre à certaines des questions qu'elles se posent en racontant leur histoire.

Communiquer implique de tenir compte des besoins de chaque personne et de chaque groupe, et de les reconnaître. Par exemple, les éléments suivants doivent être pris en considération :

- L'âge : les enfants peuvent avoir besoin d'un aidant spécifique, en tout cas il faut s'adresser à eux avec un langage plus simple
- Le sexe : les femmes préfèrent peut-être parler à des femmes et les hommes à des hommes
- La culture : certains groupes préfèrent éviter le contact visuel
- La religion : respecter les moments de prière ou ce qu'il est permis de manger
- Les besoins et les handicaps : une assistance peut s'avérer indispensable
- La langue : la présence d'un interprète peut être requise

Conseils pour les visites à domicile et les réunions de sensibilisation

1. Saluez les personnes auxquelles vous rendez visite et présentez-vous, les membres de l'équipe et vous-même
2. Demandez l'autorisation d'entrer et de parler
3. Expliquez l'objet de votre visite
4. Écoutez activement en :
 - acceptant et faisant preuve de compréhension envers les émotions exprimées
 - utilisant des formules clés du soutien psychosocial
 - ne portant aucun jugement
5. Demandez ce que ressent la personne qui est au centre de votre visite
6. Validez et reformulez les faits et les émotions, réfléchissez-y et examinez-les
7. Encouragez la personne concernée et intensifiez son espoir
8. Véhiculez des messages clés de sensibilisation
9. Parlez des services appropriés vers lesquels se diriger ; par exemple les centres de santé et les chefs religieux
10. Fixez un rendez-vous pour une seconde visite si nécessaire
11. Présentez vos condoléances le cas échéant
12. Remerciez et terminez sur note positive

Formules clés du soutien psychosocial

- 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/iète...
- Dans cette situation, votre réaction est tout à fait normale...
- Ce que vous éprouvez est normal lorsque...
- Ce que vous traversez est difficile...
- Nous pouvons essayer de trouver des solutions ensemble...
- Voici ce que nous pouvons faire ...
- Je voudrais vous comprendre...
- Je me fais du souci pour vous...
- Si vous êtes d'accord, nous aimerions...

Des attitudes constructives :

Non verbales

- Visage : aimable, ouvert, 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

Verbales

Dans cette situation, la communication verbale revêt une importance encore plus grande que d'habitude. Le recours à la plupart des outils non verbaux que nous utilisons généralement pour témoigner de l'empathie et apporter du réconfort (par des expressions du visage, par le toucher, etc.) peut être restreint 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 favoriser le calme
- Utiliser les formules clés du soutien psychosocial
- Poser des questions
- Encourager
- Guider et orienter

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

Les conseils suivants ont été développés pour les ateliers destinés aux volontaires de la Croix-Rouge en Guinée, ceux-ci ayant demandé 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, cela vous protège du mal
 - Si l'on sait qu'un serpent est dangereux, on pourra éviter ce serpent

- Il est important de connaître les dangers pour être en mesure de se protéger
 - Si une personne ne sait pas ce qu'est un serpent, elle peut se faire mordre
- Mais si la peur porte sur quelque chose d'inconnu, elle peut entraîner une forte angoisse et des réactions violentes
 - Le fait de ne pas savoir comment un serpent se comporte et où il vit génère de la peur
- Une peur très intense peut parfois conduire à se faire du mal ou à faire du mal aux autres
 - Si on manque d'informations sur les serpents, on peut avoir peur de sortir de chez soi ou croire que les autres ont fait venir les serpents au sein de la communauté

C'est la même chose pour le virus Ebola

- Si les gens ne savent pas comment Ebola se propage, ils peuvent facilement être contaminés
- Si les gens ne savent pas comment se protéger, ils auront 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
- Si les gens ne savent pas comment se protéger, ils peuvent nier l'existence d'Ebola et se comporter comme si tout allait bien
- Mais s'ils acceptent la réalité d'Ebola et qu'ils savent comment se protéger, la propagation d'Ebola peut être stoppée

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
- Même si des voisins sont contaminés par Ebola, ils restent des voisins, ce sont toujours des êtres humains, des amis, des frères et des sœurs
- Vous vous êtes certainement déjà entraînés en tant que voisins ; aujourd'hui, ils ont besoin de votre soutien
- Une personne malade a besoin d'aide pour de petites choses : en lui apportant de la nourriture, de l'eau ou d'autres choses, vous l'aidez à prendre des forces pour combattre la maladie. Même s'il s'agit de la maladie à virus Ebola, ces actions peuvent être effectuées s'il n'y a aucun contact physique et que l'on reste à distance. N'entrez dans la maison que si cela est considéré comme sûr conformément aux directives locales en matière de sécurité.
- Quelqu'un qui a perdu un être cher a également besoin de soutien. Saluez cette personne matin et soir et prenez de ses nouvelles. Ce soutien lui montrera qu'elle n'est pas seule, qu'on ne l'a pas oubliée, cela lui donne la force de lutter contre la maladie.
- 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. Lorsque cette personne rentre de l'hôpital, elle est très fatiguée et très affaiblie, et elle a besoin de soutien. Elle a également besoin qu'on l'aide pour les choses du quotidien, et qu'on lui parle pour ne pas se sentir seule.

Espoir

- Les personnes ayant de la force peuvent survivre à la maladie avec le traitement approprié, cependant c'est le bien-être de l'ensemble de la communauté qui est important. Veillez à ce que personne ne soit laissé de côté, car tous sont des membres de la communauté.
- Avec les connaissances appropriées et les précautions qui s'imposent, nous pouvons stopper la propagation d'Ebola. Pour cela, tous doivent travailler ensemble, dans la confiance et le respect mutuels, en assumant la responsabilité des actes individuels et collectifs.
- Les travailleurs communautaires et les chefs religieux sont des personnes essentielles à impliquer dans la réponse apportée à Ebola.

Ressources

MHPSS for Ebola Disease Outbreak: Advice for health programme managers

http://www.who.int/mental_health/emergencies/ebola_programme_planners/en/

Psychological First Aid for Ebola virus disease

http://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola/en/

Manuel de facilitation des PSP pour la maladie à virus Ebola

http://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola_manual/en/

Formation en ligne de l'OMS sur Ebola, en anglais et en français : [https://openwho.org/courses/knowledge-](https://openwho.org/courses/knowledge-resources-ebola)

[resources-ebola](https://openwho.org/courses/knowledge-resources-ebola)

Guidance Note on Child Protection in Infectious Disease Outbreaks - uniquement en anglais à ce jour

https://childprotectionallianceblog.files.wordpress.com/2018/04/guide_cp_infectious_disease_outbreak.pdf

Ressources du Centre PS IFRC

Prendre soin des volontaires. [Boîte à outils pour le soutien psychosocial](#) et guide de formation. Disponible en plusieurs langues. <http://pscentre.org/topics/caring-for-volunteers/>

Broken Links: Psychosocial support for people separated from family members, guide de terrain et module de formation. <http://pscentre.org/topics/broken-links/>

Psychosocial Support in Emergencies Competency framework. <http://pscentre.org/topics/pssie/>

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

www.pscentre.org

Contacts pour le soutien au personnel et l'assistance technique sur MHPSS :

- Le soutien au personnel pour les délégués de la FICR à Genève peut être joint à l'adresse staff.health@ifrc.org
- Pour l'assistance technique relative au soutien psychosocial, veuillez contacter les conseillers techniques du Centre PS pour l'Afrique, Louise Vinther-Larsen : lovin@rodekors.dk ou pour le soutien psychosocial dans l'UIU, Ea Suzanne Akasha, eaaka@rodekors.dk