

***Les premiers secours psychologiques***  
pendant l'épidémie de la maladie  
à virus Ébola

**VERSION PROVISOIRE**

*Ces directives tiennent compte des connaissances sur les mesures de sécurité et sont provisoires. Ne pas publier sur Internet. Créer plutôt un lien vers la version précédente de ce document sur le site Web de l'OMS : <http://tinyurl.com/PFA-Eb-Fr>.*

## Catalogage à la source : Bibliothèque de l'OMS

Les premiers secours psychologiques pendant l'épidémie de la maladie à virus Ébola.

1.Intervention de crise – méthodes. 2.Flambées de maladies. 3.Fièvre hémorragique à virus Ebola.  
4.Adaptation psychologique. 5.Premiers secours. 6.Troubles de stress traumatique - psychologie.  
I.Organisation mondiale de la Santé.

ISBN 978 92 4 254884 6

(Classification NLM : WM 401)

### © Organisation mondiale de la Santé 2014

Tous droits réservés. Les publications de l'Organisation mondiale de la Santé sont disponibles sur le site Web de l'OMS ([www.who.int](http://www.who.int)) ou peuvent être achetées auprès des Éditions de l'OMS, Organisation mondiale de la Santé, 20 avenue Appia, 1211 Genève 27 (Suisse) (téléphone : +41 22 791 3264 ; télécopie : +41 22 791 4857 ; courriel : [bookorders@who.int](mailto:bookorders@who.int)). Les demandes relatives à la permission de reproduire ou de traduire des publications de l'OMS – que ce soit pour la vente ou une diffusion non commerciale – doivent être envoyées aux Éditions de l'OMS via le site Web de l'OMS à l'adresse [http://www.who.int/about/licensing/copyright\\_form/en/index.html](http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html)

L'Organisation mondiale de la Santé a pris toutes les précautions raisonnables pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le matériel publié est diffusé sans aucune garantie, expresse ou implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation dudit matériel incombe au lecteur. En aucun cas, l'Organisation mondiale de la Santé ne saurait être tenue responsable des préjudices subis du fait de son utilisation. Ce document est une adaptation de « Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs de terrain » (Organisation mondiale de la Santé, War Trauma Foundation, World Vision International, 2011) ; il intègre des informations pertinentes en vue de mieux réagir à l'épidémie de la maladie à virus Ébola.

L'adaptation a été élaborée par Carmen Valle (CBM) avec l'appui technique de Leslie Snider (Consultant) et Sarah Watts (OMS).

La révision et le parachèvement du document ont été coordonnés par Mark van Ommeren (OMS) avec les conseils de Sylvie Briand (OMS) et de Shekhar Saxena (OMS).

Le présent document a été révisé par Yolanda Bayugo (OMS), Margriet Blaauw (Groupe d'étude de l'IASC sur la santé mentale et le soutien psychosocial), Georgina Campbell (Université de Makeni), Eliza Cheung (FICR), Julian Eaton (CBM), Margaux Mathis (OMS), Thomas Moran (OMS), Rafaël Obregon (UNICEF), Alison Schafer (WVI), Nahoko Shindo (OMS), Saudamini Siegrist (UNICEF), Pat Omidian (Consultant), Meg Riggs (OMS), Emmanuel Streeel (Consultant), et Saji Thomas (UNICEF).

Suggestions de citations : Organisation mondiale de la Santé, CBM, World Vision International et UNICEF. *Les premiers secours psychologiques pendant l'épidémie de la maladie à virus Ébola* (version provisoire). OMS, Genève, Septembre 2014.

Pour tous commentaires ou questions, veuillez contacter [vanommerenm@who.int](mailto:vanommerenm@who.int), [enablingaccessmhs@gmail.com](mailto:enablingaccessmhs@gmail.com), [alison.schafer@worldvision.com.au](mailto:alison.schafer@worldvision.com.au) ou [stthomas@unicef.org](mailto:stthomas@unicef.org)

### Références photographiques

Couverture, pages 20 et 24 : Tamsin Evans, CBM. Réimprimé avec autorisation.

Photographies des pages 4 et 46 : World Vision International. Réimprimé avec autorisation.

***Les premiers secours psychologiques***  
pendant l'épidémie de la maladie  
à virus Ébola

# AVANT-PROPOS

L'épidémie de la maladie à virus Ébola (EVD) a un impact considérable sur le bien-être des personnes affectées, de leur famille, des membres de leur communauté et des professionnels de la santé qui traitent les personnes atteintes d'Ébola.

Ce guide présente les **premiers secours psychologiques**, qui supposent l'apport d'une aide dans sa dimension à la fois humaine et concrète pour les personnes ayant vécu des situations de crise graves. Il est destiné aux personnes en mesure de secourir les personnes qui ont vécu un événement extrêmement pénible.

Ce guide est une adaptation des « *Premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs de terrain* » (*Organisation mondiale de la Santé, War Trauma Foundation, World Vision International, 2011*). Il a été adapté pour mieux relever les enjeux que constitue l'épidémie de la maladie à virus Ébola. Ébola pose des problèmes spécifiques aux personnes affectées (par exemple, la stigmatisation, l'isolement, la peur, et le délaissement éventuel), à leurs aidants et aux intervenants (par exemple, la sécurité, l'accès aux informations actualisées).

Les premiers secours psychologiques ont été recommandés par de nombreux groupes d'experts, y compris le Comité permanent inter organisations (IASC) et le Projet Sphere. Le Groupe de mise au point des recommandations du programme mhGAP de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a évalué les résultats des premiers secours psychologiques et ceux du débriefing psychologique. Les conclusions de cette évaluation recommandent de proposer les premiers secours psychologiques plutôt que le débriefing psychologique aux personnes en détresse psychologique profonde suite à un événement traumatisant récent.

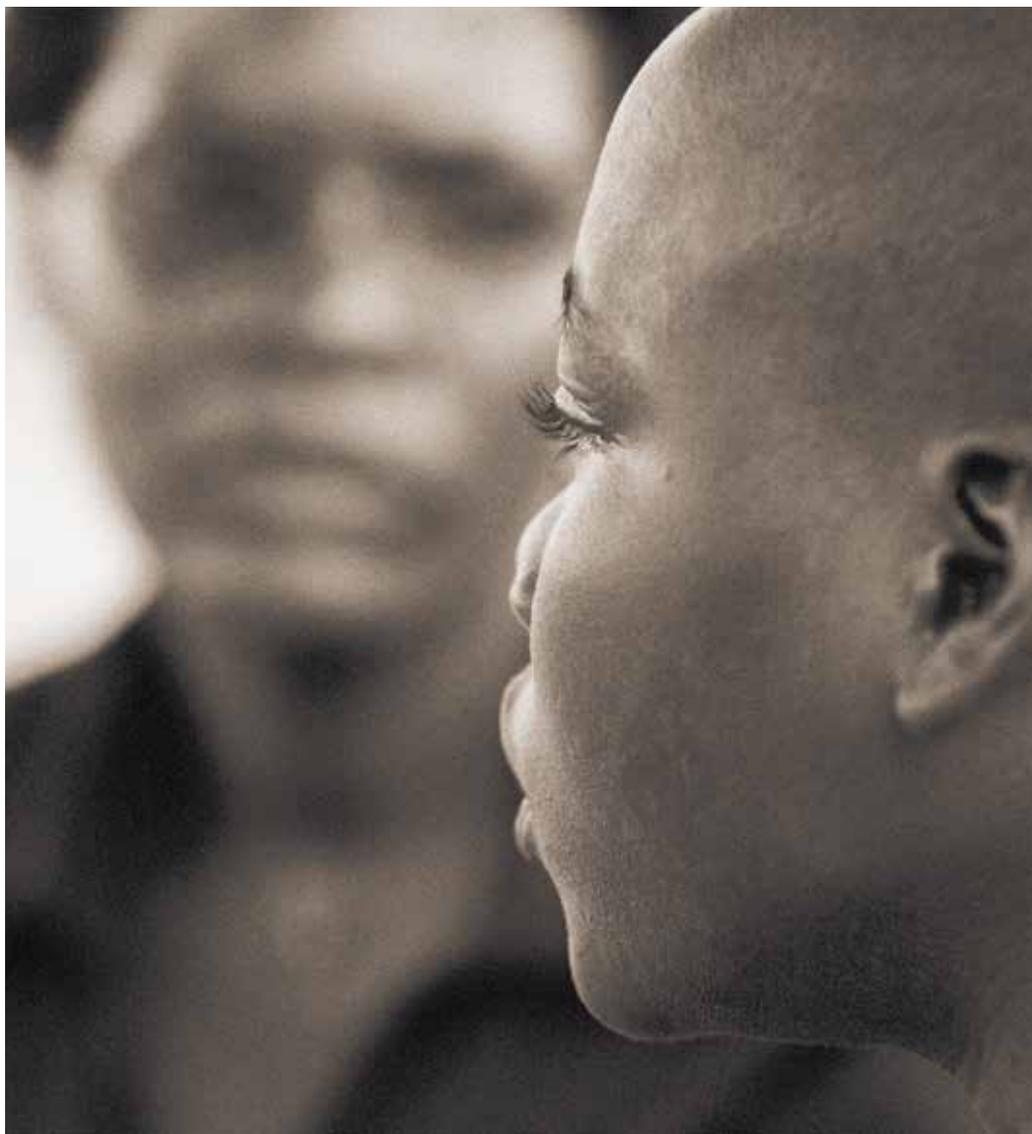
Approuvé par de nombreuses organisations internationales, le guide original Premiers secours psychologiques reflète le travail scientifique qui a été mené et qui a entraîné un consensus international sur la manière d'apporter un premier soutien aux personnes, immédiatement après des événements extrêmement violents.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> COMPRENDRE LA MALADIE À VIRUS ÉBOLA	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 1</b> COMPRENDRE LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES	<b>12</b>
1.1. Comment les situations de crise affectent-elles les personnes ?	13
1.2. En quoi consistent les premiers secours psychologiques ?	14
1.3. PSP : Pour qui, quand et où ?	15
<b>CHAPITRE 2</b> COMMENT AIDER DE MANIÈRE RESPONSABLE	<b>20</b>
2.1. Respecter la sécurité, la dignité et les droits	21
2.2. Être au courant des autres interventions d'urgence	23
2.3. Prendre soin de soi	23
<b>CHAPITRE 3</b> APPORTER LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES	<b>24</b>
3.1. Comment bien communiquer avec les personnes en détresse	25
3.2. Comment se préparer – se renseigner sur la situation	27
3.3. Les principes d'action des PSP – observer, écouter et mettre en contact	28
3.4. Les personnes nécessitant une aide particulière	40
<b>CHAPITRE 4</b> PRENDRE SOIN DE SOI ET DE SES COLLÈGUES	<b>46</b>
4.1. Comment se préparer à aider	47
4.2. Comment gérer le stress : Habitudes de travail et de vie saines	48
4.3. Se reposer et réfléchir	49
<b>COMMENT APPORTER LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES AUX PERSONNES EN DEUIL</b>	<b>50</b>
<b>EXERCICES DE RELAXATION ET DE RESPIRATION</b>	<b>52</b>
<b>RÉPERTOIRE DES RESSOURCES DE SANTÉ MENTALE ET DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL DANS VOTRE ZONE</b>	<b>54</b>
<b>AUTRES RITUELS SANS RISQUE APRES LE DECES D'UNE PERSONNE ATTEINTE D'EBOLA</b>	<b>55</b>
<b>LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES : GUIDE DE POCHE</b>	<b>56</b>
<b>REPERTOIRE DES SERVICES DE L'EPIDEMIE DE LA MALADIE A VIRUS EBOLA</b>	<b>COUVERTURE ARRIÈRE</b>

# INTRODUCTION

## COMPRENDRE LA MALADIE À VIRUS ÉBOLA



## DANS CE CHAPITRE NOUS VERRONS :

- A QU'EST-CE QUE LA MALADIE À VIRUS ÉBOLA ?
- B COMMENT SE TRANSMET-ELLE ?
- C COMMENT PEUT-ELLE ÊTRE PRÉVENUE ?

### A QU'EST-CE QUE LA MALADIE À VIRUS ÉBOLA ?

La maladie à virus Ébola (EVD) est une maladie grave, infectieuse, potentiellement mortelle (le taux de létalité de l'épidémie de 2014 en Afrique de l'ouest est environ de 50%). Toutefois, les soins de santé augmentent sensiblement les chances de survie d'une personne.

Les mesures appropriées de prévention et de contrôle de l'infection dans les centres et les hôpitaux de traitement, lors des rassemblements communautaires, des cérémonies d'enterrement et à la maison peuvent aider à réduire la propagation de la maladie. Vous pouvez vous protéger, protéger votre famille et votre communauté en suivant les conseils ci-après concernant les mesures de sécurité.

## QUI EST EXPOSÉ À LA MALADIE À VIRUS ÉBOLA ?

Une personne est exposée si elle a :

- » Passé du temps avec une personne malade d'Ébola ou,
- » Participé aux funérailles d'une personne qui est récemment décédée des symptômes d'Ébola.

## SIGNES, SYMPTÔMES ET ÉVOLUTION DE LA MALADIE

**Ébola se déclenche par une forte fièvre. Une personne atteinte d'Ébola se sent très fatiguée, a mal à la tête et ressent des douleurs musculaires, et n'a pas envie de manger. De l'infection par le virus jusqu'au début des symptômes il s'écoule 2 à 21 jours.**

La personne atteinte du virus Ébola peut infecter les autres dès qu'elle commence à présenter des symptômes.

Au stade précoce, la maladie à virus Ébola peut être confondue avec d'autres maladies infectieuses (comme, la malaria) parce que les symptômes initiaux sont atypiques. Ces symptômes sont, une forte fièvre et une fatigue intense, souvent accompagnées de manque d'appétit, de céphalée, et de douleurs musculaires.

A mesure que la maladie évolue, les patients commencent à vomir et à faire la diarrhée.

Chez les patients gravement atteints, on constate du sang dans les vomis ou les selles, surtout aux **stades avancés**, causant souvent la mort en quelques jours.

Dans des cas non mortels, la personne peut aller mieux autour des jours 6 – 11 et ne pourra plus transmettre la maladie.

# CONSEILS AUX PATIENTS ET AUX FAMILLES DES SECTEURS TOUCHÉS PAR LE VIRUS ÉBOLA

## QUE DOIS-JE FAIRE ?

### ***SOLLICITER IMMÉDIATEMENT DE L'AIDE***

***Un traitement précoce augmente les chances de survie de la personne, et empêche la transmission de la maladie à d'autres.***

- » Lorsque vous suspectez un membre de famille ou de la communauté d'avoir contracté Ebola, encouragez-le et soutenez-le en sollicitant un suivi médical approprié auprès d'un centre de traitement Ebola.
- » S'il ne peut pas se rendre au centre de soins, à l'hôpital ou au poste sanitaire pour quelque raison que ce soit, vous devez en parler immédiatement au responsable local de votre communauté ou appeler le numéro vert Ebola pour de l'aide. Les membres du personnel soignant ou toute personne qui transporte des personnes malades vers des centres de traitement doit utiliser des équipements de protection individuelle et observer des mesures de prévention et de contrôle des infections. Les équipements de protection individuelle comprennent des vêtements lourds, des gants, des lunettes et des masques.
- » Si une personne de votre communauté a guéri d'Ebola, demandez-lui d'apporter son aide. Pour autant que l'on sache dès qu'une personne s'est remise d'Ebola, elle est immunisée contre le virus.

## EN ATTENDANT L'ARRIVÉE DE L'AIDE VOUS DEVEZ :

---

### ***PROTÉGER VOTRE FAMILLE***

- » Donnez à la personne malade son propre espace, séparé du reste de la famille. Lui donner son propre plat, sa propre tasse, ses propres ustensiles (cuillère, fourchette, etc.), sa propre brosse à dents, etc. Aucun objet ne doit être partagé avec les autres.
  - » Un seul membre de famille ou de la communauté doit s'occuper de la personne malade. Les autres ne doivent pas se mettre en contact avec eux.
  - » Éviter de toucher la personne malade. Tous les liquides corporels y compris les selles, les vomissements, le sang, le lait maternel, le sperme, l'urine et la sueur sont dangereux et ne doivent pas être touchés. S'il faut les toucher, il faut porter des gants. Veiller à ce que les gants ne présentent aucun trou. Vous pouvez obtenir des gants auprès des aidants communautaires et des postes sanitaires ou vous en procurer dans un magasin. Mettez les vêtements, les serviettes et la literie souillés (sales) dans un sac en plastique et incinérez-les (brûlez-les).
  - » Une personne atteinte d'Ébola est mieux traitée dans un hôpital ou un centre de traitement Ébola. Toutefois, si vous donnez des soins prolongés à une personne atteinte d'Ébola à la maison, vous aurez besoin de matériel de protection. Demandez au poste sanitaire local de vous en procurer. L'OMS ne recommande pas de s'occuper d'une personne atteinte d'Ébola à la maison.
  - » Lavez-vous les mains avec du savon et de l'eau ou frottez-vous les mains avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool (les travailleurs communautaires peuvent vous en procurer) :
    - » après avoir touché la personne malade ou un objet lui appartenant ;
    - » après avoir touché un objet de toilette utilisé ;
    - » après avoir touché du sang ou les liquides corporels (tels que les selles, les vomissements) ;
    - » après avoir touché tout ce qui pourrait être contaminé par les liquides corporels **même si l'on a porté des gants** ; et
    - » après avoir ôté les gants.
-

## PRENDRE SOIN DES MALADES

- » Donnez beaucoup à boire à la personne : eau, soupe, thé ou boissons locales disponibles. Dans la mesure du possible, encouragez la personne malade à s'alimenter peu à peu, 'cuillère après cuillère'.
- » Donnez du paracétamol au patient s'il a de la fièvre et ressent des douleurs. Ne donnez pas de l'aspirine ou un autre calmant.

## INDICATEURS D'ALARME

Si le patient vomit, fait la diarrhée ou commence à saigner, il doit être transporté à l'hôpital immédiatement. **Ce sont les signes d'alarme.** Le patient peut **infecter les autres et est en danger de mort.**

Le patient ne doit être déplacé que par les professionnels de la santé qui disposent **d'équipements de protection individuelle**, sous la direction des autorités locales.

## B

# COMMENT LA MALADIE À VIRUS ÉBOLA SE PROPAGE-ELLE ET COMMENT PEUT-ELLE ÊTRE PRÉVENUE ?

Contrairement aux infections telles que la grippe ou la tuberculose, Ébola n'est pas aérogène. Elle ne se transmet que par le contact direct avec les liquides corporels ou les tissus d'une personne atteinte de la maladie ou qui en est décédée, ou par le contact avec tout ce que la personne malade ou décédée a utilisé ou touché, comme la literie et les vêtements souillés (sales).

Ébola se transmet par :

- » Le contact direct avec les blessures, les tissus, et les liquides corporels tels que les selles, les vomissures, le sang, le lait maternel, le sperme, l'urine et la sueur d'une personne affectée. Ces éléments sont dangereux et ne doivent pas être touchés ;
- » Le contact avec les vêtements ou la literie souillée (sale) d'une personne infectée.
- » Des injections non stérilisées ;
- » L'utilisation d'instruments de perforation de la peau (par exemple, les seringues ou les aiguilles) qui ont été utilisés par une personne infectée ;
- » La manipulation physique directe des personnes qui sont décédées d'Ébola.

Puisqu'Ébola se transmet par le contact direct avec une personne infectée, les personnes qui vivent avec une personne atteinte d'Ébola et qui s'occupent d'elle courent un risque élevé d'infection. Des équipements de protection individuelle doivent être utilisés lorsque l'on s'occupe d'un patient à la maison. Des mesures appropriées de prévention et de contrôle des infections sont cruciales afin de réduire le risque d'infection.

Les personnes qui présentent des symptômes doivent éviter tout contact physique avec les autres.

## **Protégez-vous après le décès d'une personne des suites d'Ébola : évitez tout contact direct et appliquez les mesures de protection.**

- » Les personnes décédées d'Ébola sont encore infectieuses, et les personnes en contact direct avec leurs corps sont en danger. **Ne pas toucher ni déplacer** le corps d'une personne décédée d'Ébola. Les dépouilles ne doivent être manipulées que par des personnes compétentes et qui portent des équipements de protection individuelle.
- » Lors des funérailles et des rituels d'enterrement, **ne touchez pas** les corps des défunts. Voir la page 55 pour des idées sur la manière de pleurer et d'honorer la personne décédée.
- » Portez des gants lorsque vous touchez les vêtements, les serviettes et la literie souillés d'une personne décédée, mettez-les dans un sac en plastique et incinérez-les (brûlez-les). Cela vous évitera d'être infecté.

## **Informations destinées aux personnes qui sont complètement guéries d'Ébola.**

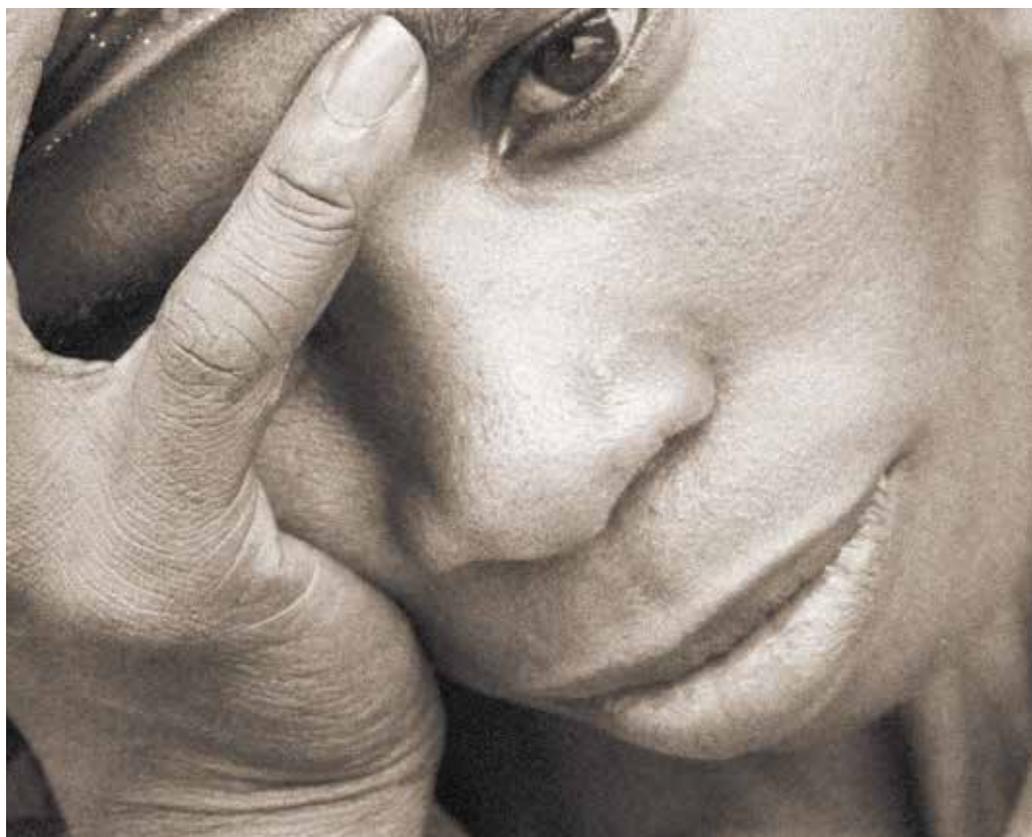
Les prestataires de soins de santé doivent suivre attentivement les personnes qui se remettent d'Ébola, en utilisant de préférence des tests en laboratoire, pour s'assurer que le virus n'est plus présent dans l'organisme de la personne. N'oubliez pas les informations suivantes sur les personnes qui se sont remises d'Ébola :

- » Sauf erreur, la personne est immunisée contre la maladie à virus Ébola.
- » La personne ne peut plus infecter les autres.
- » La personne peut aider la communauté en s'occupant des personnes malades.
- » Les hommes guéris d'Ébola doivent utiliser un préservatif au cours des relations sexuelles pendant au moins 3 mois après leur guérison – Ébola reste présent dans le sperme durant cette période.
- » Avant l'allaitement, le lait maternel des femmes qui sont guéries d'Ébola doit être testé en laboratoire.



# CHAPITRE 1

## COMPRENDRE LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES



## DANS CE CHAPITRE NOUS VERRONS :

1.1 COMMENT LES SITUATIONS DE CRISE AFFECTENT-ELLES LES PERSONNES ?

1.2 EN QUOI CONSISTENT LES PSP ?

1.3 PSP : POUR QUI, QUAND ET OÙ ?

### 1.1 COMMENT LES SITUATIONS DE CRISE AFFECTENT-ELLES LES PERSONNES ?

Des communautés peuvent être gravement affectées par la maladie à virus Ébola de plusieurs manières : des personnes sont séparées de leurs proches, pour cause de maladie ou de décès. Les prestataires de soins de santé sont généralement accablés et stressés. Ceux qui sont associés à l'Ébola peuvent être vulnérables à la stigmatisation sociale, empirant leur détresse et leur isolement. Finalement, des communautés entières connaissent la peur et la souffrance que cause souvent une épidémie.

Bien que ces situations affectent tout le monde d'une certaine manière, les personnes peuvent avoir des réactions très diverses. Elles peuvent se sentir dépassées, désorientées ou ne pas comprendre ce qu'il se passe. Elles peuvent éprouver la peur ou l'anxiété, ou se sentir comme paralysées et coupées de la réalité. Certaines personnes peuvent avoir des réactions modérées, alors que d'autres peuvent avoir des réactions plus vives. Généralement, la manière dont chaque personne réagit dépend de nombreux facteurs, notamment :

- » La nature et la gravité de l'événement ;
- » L'expérience antérieure d'événements stressants ;
- » Le soutien de l'entourage ;
- » Sa santé physique ;
- » Les antécédents personnels et familiaux de problèmes de santé mentale ;
- » La culture et les traditions ;
- » L'âge (par exemple, les enfants réagissent différemment, en fonction de leur âge).

Il faut également rappeler qu'Ébola influence la manière dont nous nous soutenons mutuellement (par exemple, en ne pouvant pas toucher des personnes) et la façon dont nous supportons le décès de nos proches (par exemple, en ne pouvant pas participer aux enterrements traditionnels). Ceci peut sérieusement empirer la détresse de certaines personnes.

Chaque personne possède des forces et des capacités pour pouvoir affronter les difficultés de la vie. Pourtant, certaines personnes sont particulièrement vulnérables dans une situation de crise et peuvent avoir besoin d'une aide plus importante. Ceci inclut les personnes potentiellement à risque d'infection, telles que les personnes qui ont été en contact avec un malade d'Ébola (par exemple, les prestataires de soins de santé) ou les personnes ayant participé à l'enterrement d'une personne récemment décédée des symptômes d'Ébola (par exemple, les parents des personnes atteintes d'Ébola). D'autres personnes vulnérables sont celles qui ont besoin d'un soutien supplémentaire, en raison de leur âge (les enfants et les personnes âgées), parce qu'elles présentent un handicap mental ou physique, ou parce qu'elles appartiennent à des groupes marginalisés (y compris les immigrés). Les enfants dont les parents sont décédés de la maladie et les survivants d'Ébola peuvent être stigmatisés et rejetés par leurs communautés. Ils peuvent par conséquent ne pas recevoir le soutien dont ils ont besoin.

Voir la section 3.4 pour des conseils sur la manière d'apporter un soutien aux personnes vulnérables.

## 1.2

## EN QUOI CONSISTENT LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES ?

D'après le Projet Sphère (2011) et le CPI (2007), les premiers secours psychologiques (PSP) décrivent une *aide à la fois humaine et de soutien apportée à une personne qui souffre et peut avoir besoin de soutien*. Les PSP consistent à :

- » Apporter des soins et un soutien concrets, sans intrusion ;
- » Évaluer les besoins et les préoccupations ;
- » Aider les personnes à subvenir à leurs besoins essentiels (nourriture et eau, informations) ;
- » Écouter les personnes, mais ne pas les pousser à parler ;
- » Réconforter les personnes et les aider à se calmer ;
- » Aider les personnes à se mettre en contact avec les informations, les services et les soutiens sociaux ;
  - » Dans le cas de la maladie à virus Ébola, l'information est essentielle : les personnes qui apportent les PSP peuvent aider à dissiper les mythes et à clarifier les messages au sujet des comportements sains et améliorer la compréhension que les gens ont de la maladie ;
- » Protéger les personnes de nouveaux maux (voir également la section 3.4 concernant les personnes qui peuvent avoir besoin d'une attention particulière).

## IL FAUT ÉGALEMENT COMPRENDRE CE QUE LES PSP NE SONT PAS :

- » Ce n'est pas une aide que seuls les professionnels peuvent apporter.
- » Ce n'est pas une consultation professionnelle.
- » Les PSP ne consistent pas nécessairement de discuter de manière détaillée de l'événement à l'origine de la détresse (comme lors d'un « débriefing psychologique »<sup>1</sup>).
- » Il ne s'agit pas de demander aux personnes d'analyser ce qui s'est produit ou de retrouver la chronologie des événements.
- » Il ne s'agit pas de pousser les personnes à parler de ce qu'elles ressentent et de leurs réactions face à un événement, mais d'être plutôt disposé à les écouter.

De façon générale, les PSP supposent d'aider les personnes à :

- » Être en sécurité, se mettre en contact avec les autres, être calmes et avoir de l'espoir ;
- » Avoir accès au soutien social, physique et émotionnel ; et
- » Pouvoir s'en sortir en tant que personne, et en tant que communauté.

---

<sup>1</sup> L'OMS (2010) et Sphère (2011) décrivent le débriefing psychologique comme le fait d'amener la personne à s'exprimer en lui demandant de raconter brièvement, mais systématiquement, les perceptions, les pensées et les réactions émotionnelles qu'elle a eues au cours d'un événement stressant récent. Cette intervention n'est pas recommandée. Elle diffère du débriefing opérationnel généralement utilisé par les travailleurs humanitaires de certaines organisations à la fin d'une mission ou d'une tâche.

## A QUI SONT DESTINÉS LES PSP ?

Les PSP sont destinés aux personnes en détresse qui viennent d'être confrontées à une situation de crise. Vous pouvez aussi bien aider les enfants que les adultes, bien que toutes les personnes qui ont vécu une situation de crise n'auront pas besoin des PSP ni n'en solliciteront. **N'imposez pas** votre aide aux personnes, mais restez à la disposition des personnes qui peuvent solliciter un soutien.

Les personnes qui peuvent bénéficier des PSP pendant une épidémie d'Ébola sont les prestataires de soins de santé en détresse qui traitent les personnes atteintes d'Ébola, les membres de la communauté qui sont inquiets au sujet de l'infection, ou les personnes éprouvant de la détresse quoiqu'elles aient reçu la confirmation qu'elles n'ont pas contracté Ébola.

Cependant, il peut y avoir des situations où une personne a besoin d'un soutien beaucoup plus important en santé mentale. En proposant les PSP pendant une épidémie, il est particulièrement important d'aider les personnes qui ont été exposées à la maladie et/ou présentant des symptômes devant nécessiter une attention médicale immédiate. **Ayez conscience de vos limites** et demandez de l'aide à d'autres personnes, telles que le personnel médical (y compris, s'il y en a, des infirmiers en santé mentale et des praticiens des hôpitaux régionaux), vos collègues, les autorités locales, ou les responsables communautaires et religieux.

**Les personnes ayant besoin d'un soutien plus important que les PSP en termes de santé mentale :**

- » Les personnes qui sont si bouleversées qu'elles ne peuvent pas prendre soin d'elles-mêmes, ni de leurs enfants ;
- » Les personnes qui peuvent se faire du mal ;
- » Les personnes qui peuvent faire du mal à autrui.

Vous pouvez également rencontrer des personnes souffrant autrement par suite de l'épidémie de la maladie à virus Ébola. Vous pouvez apporter les PSP et établir si elles peuvent avoir besoin d'un soutien plus spécialisé. Il peut s'agir des personnes qui ont perdu plusieurs membres de leur famille et des proches dans l'épidémie d'Ébola, en particulier les orphelins qui ont besoin de soins et d'une protection supplémentaires. Les PSP peuvent également être utiles aux personnes qui peuvent être stigmatisées par leurs communautés, telles que :

- » Les personnes qui ont été guéries d'Ébola ;
- » Les prestataires de soins de santé qui traitent les personnes atteintes d'Ébola ;
- » Les intervenants de première ligne dans les opérations d'Ébola (par exemple, les personnes qui participent à la manipulation des corps).

## QUAND LES PSP SONT-ILS PROPOSÉS ?

Bien que les personnes puissent avoir besoin d'aide et de soutien longtemps après un événement, les PSP visent à aider les personnes qui viennent de vivre récemment une situation de crise. Vous pouvez apporter les PSP dès que vous avez établi le premier contact avec les personnes en détresse. Cela se passe habituellement pendant ou tout de suite après un événement. Il se peut, toutefois, que ce soit plusieurs jours ou plusieurs semaines après, en fonction de la durée de l'événement ou de sa gravité.

Pendant l'épidémie d'Ébola, par exemple, les PSP peuvent être proposés :

- » Pendant la recherche des personnes qui ont été en contact avec une personne atteinte d'Ébola ;
- » En distribuant des équipements de survie et des kits d'hygiène aux personnes qui sont guéries mais dont les biens (par exemple, les vêtements et la literie) ont été détruits pendant la désinfection de leur maison ;
- » En soutenant un prestataire de soins de santé qui vit la détresse après avoir passé un long moment dans une clinique ;
- » En soutenant une famille ou une communauté qui a perdu un membre dans l'épidémie d'Ébola et qui souffre parce que leur proche ne peut pas être enterré selon la tradition ;
- » En soutenant un enfant dont les parents sont admis dans un hôpital, et qui peut être désorienté et triste ; (voir la section 3.4 pour davantage de conseils sur le soutien aux enfants et aux adolescents séparés)
- » En aidant les membres de la communauté à partager leurs frustrations au sujet des restrictions concernant les voyages.

## OÙ SONT APPORTÉS LES PSP ?

Vous pouvez apporter les PSP dès lors que vous êtes suffisamment en sécurité pour le faire. Cela se passe souvent :

- » Au sein de la communauté,
- » Là où les personnes en détresse sont accueillies, tels que les centres de santé, les abris ou les camps, les écoles.

Dans le cas d'une épidémie d'Ébola (ou de toute autre maladie contagieuse), **la protection contre la maladie** est la considération la plus importante là où il faut apporter les PSP – pour soi-même, la personne malade et autrui. Cela signifie qu'il faut prendre toutes les précautions appropriées pour prévenir l'infection, et s'assurer que des soins médicaux appropriés sont apportés immédiatement aux personnes qui présentent des symptômes.

En apportant les PSP, il est essentiel de respecter la confidentialité et la dignité des personnes. Essayez d'apporter les PSP dans un lieu où vous pouvez avoir de l'intimité pour parler avec la personne, si cela convient et si possible, en respectant toujours les mesures de sécurité. Ceci est important non seulement pour la confidentialité, mais également afin d'éviter la propagation de la panique ou des rumeurs dans la communauté.

Toutefois, dans le cas d'épidémie, il y a des limites à la confidentialité en raison de l'importance d'arrêter la propagation de la maladie. Expliquez à la personne que les sujets personnels dont elle discute avec vous resteront confidentiels, mais que vous devez rendre compte aux équipes de surveillance médicale si la personne a été exposée à Ébola et/ou présente des symptômes de la maladie. En outre, certaines familles ne veulent pas remettre le corps d'un proche qui est décédé à la maison aux équipes médicales pour être enterré. Elles ne peuvent pas comprendre le risque sérieux d'infection que cela représente pour les autres personnes de la maison.

Parlez d'une voix douce avec les personnes et acceptez leurs craintes ou leurs préoccupations. Expliquez-leur d'une manière compréhensible l'importance d'informer les autorités des cas suspects d'Ébola – afin de promouvoir la santé et la sécurité des personnes, de leurs familles et de leur communauté. Vous pouvez leur dire :

- » Un dépistage précoce et des traitements de soutien améliorent les chances de survie ;
- » Le fait d'aller à l'hôpital afin de connaître leur statut au sujet de la maladie peut aider à protéger leur famille et la communauté contre l'infection ;
- » Il y a un risque élevé d'infection pour chaque personne de la maison qui entre en contact avec le corps d'une personne décédée ;
- » Toutes les mesures de soutien du gouvernement qui sont disponibles pour aider les personnes à se remettre de la maladie (telles que l'aide gouvernemental et les biens matériels et les services fournis lorsqu'une personne est libérée de l'hôpital).



# CHAPITRE 2

## COMMENT AIDER DE MANIÈRE RESPONSABLE



## AIDER DE MANIÈRE RESPONSABLE EST ASSOCIÉ À TROIS POINTS PRINCIPAUX :

2.1 RESPECTER LA SÉCURITÉ, LA DIGNITÉ ET LES DROITS

2.2 ÊTRE AU COURANT DES AUTRES INTERVENTIONS D'URGENCE

2.3 PRENDRE SOIN DE SOI

### 2.1 RESPECTER LA SÉCURITÉ, LA DIGNITÉ ET LES DROITS

Lorsque vous vous chargez d'apporter de l'aide aux personnes victimes d'un événement grave, il faut respecter leur sécurité, leur dignité et leurs droits. Voici les principes qui s'appliquent à toute personne ou organisation qui s'engage dans l'intervention humanitaire, notamment si elle apporte les PSP pendant une épidémie :

#### RESPECTER :

##### **La sécurité des personnes :**

- » Évitez de mettre les personnes encore plus en danger à cause de vos actions.
  - » Par exemple, évitez de les mettre en danger d'infection en prenant toutes les mesures de sécurité nécessaires.
- » Assurez-vous, du mieux possible, que les adultes et les enfants que vous aidez sont en sécurité et protégez-les des dommages physiques ou psychologiques.
  - » Par exemple, plusieurs personnes qui ont survécus à Ébola sont victimes de discrimination. Ne les exposez pas à plus de stigmatisation. Il faut plutôt les encourager à réfléchir sur la manière dont elles peuvent aider les autres si elles en ont la capacité et y sont disposées, en s'occupant par exemple des parents malades.

##### **La dignité des personnes**

- » Traitez toutes les personnes avec respect. La situation dans les secteurs affectés par l'épidémie de la maladie à virus Ébola sera effrayante pour tout le monde. La peur, le désespoir et la tension peuvent augmenter au sein de la communauté. Dans ces moments difficiles, plus que jamais, il est essentiel de traiter tout le monde avec respect et de favoriser une atmosphère de dignité pour tous.

- » Par exemple, les aidants engagés dans la manipulation des corps des défunts doivent veiller à traiter la personne décédée avec dignité pendant l'enterrement et à assurer le respect pour les membres de famille qui sont restés en vie.

## Les droits des personnes

- » Assurez-vous que les personnes ont accès à l'aide de façon équitable et sans discrimination.
- » Aidez les personnes à faire valoir leurs droits et à bénéficier du soutien disponible.
- » N'agissez que dans l'intérêt supérieur des personnes que vous rencontrez.

Souvenez-vous de ces principes lors de toutes vos actions auprès de toutes les personnes rencontrées, quel que soit leur âge, leur sexe ou leur origine ethnique. Réfléchissez à la manière dont vous voudriez être traité dans cette situation, et traitez les personnes de la même manière.

### A FAIRE ✓

- » Être honnête et digne de confiance.
- » Respecter les droits des personnes à prendre leurs propres décisions bien informées
- » Connaître et mettre de côté ses propres préjugés et a priori.
- » Bien expliquer aux personnes que même si elles refusent l'aide à ce moment-là, elles peuvent encore la solliciter à l'avenir.
- » Respecter la vie privée et assurer la confidentialité de l'histoire de la personne, si cela est approprié.
- » Adopter une attitude appropriée en tenant compte de la culture de l'âge et du sexe de la personne.

### A ÉVITER ✗

- » Ne pas profiter de vos relations de personne aidante.
- » Ne pas demander à la personne de l'argent ou une faveur en échange de l'aide.
- » Ne pas faire de fausses promesses ou donner de fausses informations.
- » Ne pas exagérer vos compétences.
- » Ne pas imposer votre aide aux personnes, et ne pas être intrusif ou pressant.
- » Ne pas pousser les personnes à vous raconter leur histoire.
- » Ne pas divulguer les données personnelles de l'histoire de la personne.
- » Ne pas juger la personne sur ses actes ou sentiments.

## 2.2

# ÊTRE AU COURANT DES AUTRES INTERVENTIONS D'URGENCE

Une part importante des PSP est de s'assurer que les personnes ont accès aux informations correctes sur Ébola, y compris les services et les soutiens qui sont disponibles, et la façon de se protéger. Cela suppose également de dissiper les nombreux mythes qui surgissent souvent pendant des épidémies effrayantes.

Par conséquent, lorsque vous apportez les PSP, il est essentiel d'être au courant de ce que les autres organisations font, et où et comment les personnes qui ont contracté la maladie devraient solliciter de l'aide (par exemple, connaître les informations de contact pour les principaux prestataires de services). Il est également important de savoir et de partager des informations sur qui est responsable de la protection de l'enfance, de la prise en charge, de la distribution de nourriture et des soins de santé pour les personnes ayant besoin de traitement pour les maladies autres qu'Ébola.

## 2.3

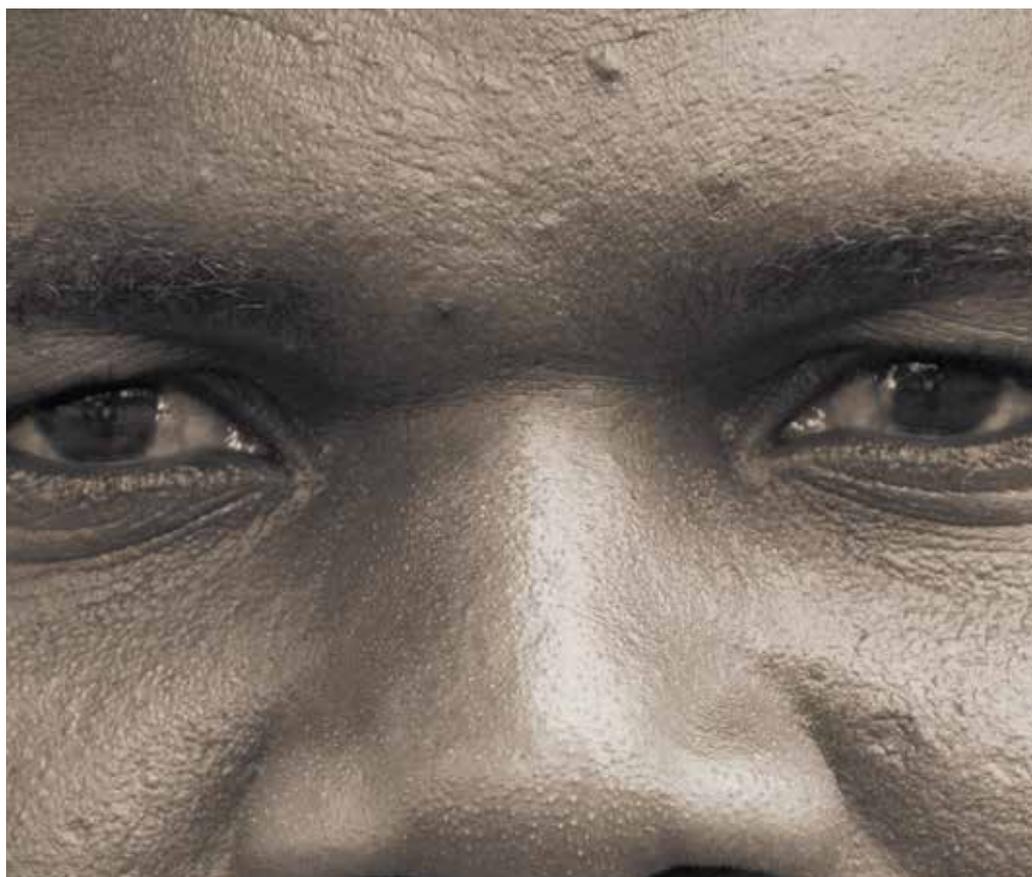
# PRENDRE SOIN DE SOI

Aider de manière responsable signifie prendre soin de son propre bien-être physique et mental.

En tant qu'aidant, vous pouvez également être affecté par l'épidémie d'Ébola ou avoir des membres de famille, des amis et des collègues affectés. Il est important d'accorder une grande attention à votre propre bien-être et de vous assurer que vous êtes capable physiquement et émotionnellement d'aider les autres. **Prenez soin de vous** d'abord, pour pouvoir prendre soin des autres le mieux possible. Si vous travaillez au sein d'une équipe, assurez-vous également du bien-être de vos collègues aidants, et trouvez des moyens de vous soutenir mutuellement.

- **En tant qu'aidant, si vous commencez à présenter des symptômes de la maladie, n'allez pas au travail, car vous risquez de transmettre la maladie à vos collègues et aux personnes que vous essayez d'aider. Informez immédiatement votre organisation, sollicitez des soins médicaux et prenez toutes les mesures de sécurité nécessaires pour empêcher d'infecter les autres.**

Voir le Chapitre 4 pour de plus amples informations sur la manière de prendre soin de vous et de vos collègues.



# CHAPITRE 3

## APPORTER LES PREMIERS SECOURS



## LORSQUE VOUS APPORTEZ LES PSP, TENEZ COMPTE DES ÉLÉMENTS CI-APRÈS :

- 3.1 COMMENT BIEN COMMUNIQUER AVEC LES PERSONNES EN DÉTRESSE
- 3.2 COMMENT SE PRÉPARER POUR AIDER
- 3.3 LES PRINCIPES D'ACTION DES PSP : OBSERVER, ÉCOUTER ET METTRE EN CONTACT
- 3.4 COMMENT AIDER LES PERSONNES NÉCESSITANT UNE ATTENTION PARTICULIÈRE DANS UNE SITUATION DE CRISE

### 3.1 COMMENT BIEN COMMUNIQUER AVEC LES PERSONNES EN DÉTRESSE

La manière dont vous communiquez avec une personne en détresse est très importante. Les personnes qui ont vécu une situation de crise peuvent être fortement bouleversées, anxieuses ou désorientées. Il arrive que certaines personnes se sentent coupables de ce qui s'est passé et d'autres se mettent en colère, surtout si elles sont endeuillées.

En restant calme et en faisant preuve de compréhension vous pouvez aider les personnes en détresse à se sentir plus en sécurité et mieux protégées, comprises, respectées et prises en charge convenablement.

Il se peut qu'une personne qui a vécu une situation de détresse veuille vous raconter son histoire. Le fait d'écouter l'histoire d'une personne peut lui être d'un grand soutien.

Il est toutefois important de ne pas pousser une personne à raconter ce qu'elle a vécu. Il se peut que certaines personnes ne veuillent pas parler de ce qu'il s'est passé ou de leur situation. Elles peuvent, cependant, apprécier le fait que vous restiez simplement à côté d'elles, sachant que vous êtes présent au cas où elles veulent parler, ou se voir apporter un soutien concret tel qu'un repas ou un verre d'eau.

**Ne parlez pas trop. En restant silencieux un moment, vous laissez à la personne un espace et encouragez-la à discuter avec vous si elle le souhaite.**

Pour bien communiquer, ayez conscience des mots que vous utilisez et de votre langage corporel, comme les expressions de votre visage, vos regards, votre gestuelle, et votre posture par rapport à l'autre personne. Parlez et comportez-vous en respectant la culture, l'âge, le sexe, la coutume et la religion de la personne.

La culture détermine la manière d'interagir avec les autres, ce qui est correcte et ce qu'il ne faut pas dire ou faire. Par exemple, il se peut que certaines personnes ne soient pas habituées à parler de leurs sentiments à une personne étrangère à leur famille, ou il se peut que les femmes soient supposées ne parler qu'à d'autres femmes. Vous pouvez aider des personnes de différents milieux socioculturels, d'un groupe minoritaire, ou des personnes marginalisées. **En tant qu'aïdant, il est important d'avoir conscience de son propre contexte culturel et de ses propres croyances, ainsi vous pouvez mettre de côté vos préjugés.** Apportez l'aide de la manière la plus convenable aux personnes que vous soutenez.

Vous trouverez ci-dessous des conseils sur ce qu'il faut dire et faire, et ce qu'il ne faut pas dire ou faire. En général, soyez vous-même, soyez franc et sincère lorsque vous proposez votre aide et vos soins.

## A DIRE ET À FAIRE



- » Essayez de trouver un endroit tranquille pour parler, et réduire au minimum les dérangements.
- » Respectez la vie privée de la personne et assurez la confidentialité de son histoire, échéant.
- » Essayez de trouver un endroit tranquille pour parler, et réduire au minimum les dérangements.
- » Maintenez une distance appropriée entre la personne et vous, en fonction de son âge, son sexe et sa culture.
- » Faites-lui comprendre que vous écoutez ; par exemple, hochez la tête ou dites « hmmm... »
- » Soyez patient et calme.
- » Donnez des informations concrètes, si vous en avez. Soyez honnête au sujet de ce que vous savez et ne savez pas. « Je ne sais pas, mais je vais essayer de me renseigner pour vous. »
- » Communiquez les informations de manière à ce que toute personne puisse comprendre – elles doivent être simples.
- » Acceptez ce qu'elle ressent et les pertes ou autres événements importants dont elle vous parle, tels que le décès d'un proche. « Je suis très désolé. Je comprends que vous soyez très triste. »
- » Acceptez les points forts de la personne et la manière dont elle s'en est sortie.
- » Permettez des moments de silence.

## A NE PAS DIRE NI FAIRE



- » Ne poussez pas une personne à raconter son histoire.
- » N'interrompez ou ne pressez pas une personne qui raconte son histoire (par exemple, ne regardez pas votre montre ou ne parlez pas le cas rapidement).
- » Ne touchez pas la personne et/ou les liquides corporels, étant donné la nature infectieuse de la maladie à virus Ébola
- » Ne portez pas de jugement sur ce qu'elle a fait ou n'a pas fait, ou sur ce qu'elle ressent. Ne dites pas : « Vous ne devriez pas vous sentir ainsi, » ou « Vous devriez être heureux d'être en vie. »
- » N'inventez pas ce que vous ne savez pas.
- » N'utilisez pas des termes trop techniques.
- » Ne lui racontez pas l'histoire d'une autre personne.
- » Ne parlez pas de vos problèmes personnels.
- » Ne faites pas de fausses promesses et ne donnez pas de faux espoirs.
- » Ne pensez pas et n'agissez pas comme si vous devez résoudre tous les problèmes des personnes à leur place.
- » N'écartez pas la personne de ses points forts et de son sentiment d'être capable de se prendre en charge.
- » Ne parlez pas des personnes de façon négative (par exemple, ne dites pas « fou » ou « dingue »).

## 3.2

# COMMENT SE PRÉPARER POUR AIDER

Renseignez-vous sur la maladie à virus Ébola de sources fiables – comment elle se transmet, pourquoi est-elle si dangereuse, et quels sont les risques, les signes et les symptômes. (Voir l'introduction)

Sachez ce que d'autres organisations du secteur font et où les personnes peuvent aller obtenir plus d'informations sur Ébola, ou pour parler à quelqu'un. Soyez au courant des procédures pour référer des personnes en vue d'une prise en charge médicale immédiate, et où et comment elles peuvent solliciter d'autres services de soutien.

Pour les personnes qui ont besoin d'une aide supplémentaire pour faire face à la situation sur le plan émotionnel et social, vous devez avoir les contacts de services fiables de santé mentale et psychosociaux dans votre zone. **(Voir LE RÉPERTOIRE DES SERVICES DE SANTÉ MENTALE ET PSYCHOSOCIAUX DE VOTRE ZONE, page 54).**

### 3.3

## LES PRINCIPES D'ACTION DES PSP - OBSERVER, ÉCOUTER ET METTRE EN CONTACT.

### OBSERVER

- » Assurez-vous de la sécurité
- » Identifiez les personnes ayant clairement des besoins essentiels urgents
- » Identifiez les personnes les plus en détresse.



### ÉCOUTER

- » Abordez les personnes qui peuvent avoir besoin de soutien.
- » Demandez-leur quels sont leurs besoins et leurs préoccupations.
- » Écoutez les personnes et aidez-les à se ressaisir.



### METTRE EN CONTACT

- » Aidez les personnes à subvenir à leurs besoins essentiels et à accéder aux services.
- » Aidez les personnes à gérer les problèmes qu'elles rencontrent.
- » Transmettez des informations.
- » Mettez les personnes en contact avec leurs proches et avec un soutien social.



### OBSERVER

- » Assurez-vous de la sécurité
- » Identifiez les personnes ayant clairement des besoins essentiels urgents
- » Identifiez les personnes les plus en détresse.



Prenez le temps d'« observer » autour de vous – ne serait-ce que quelques instants – avant de proposer votre l'aide. Ces quelques instants d'observation vous permettront de rester calme, d'être en sécurité et de réfléchir avant d'agir. Dans le tableau ci-après, vous verrez les questions qu'il faut prendre en compte et les messages importants au moment où vous « observez » la situation.

## OBSERVER

## QUESTIONS

## MESSAGE IMPORTANT

**Sécurité**

- » Quels dangers pouvez-vous identifier dans l'environnement ?
- » Pouvez-vous vous trouver là sans courir de danger ou en faire courir à d'autres personnes ?

Si vous doutez des conditions sanitaires de la personne à laquelle vous parlez, **prenez toutes les mesures de sécurité nécessaires pour vous protéger et protéger d'autres personnes contre l'infection.**

N'établissez pas de contact physique avec la personne. Ne touchez pas ses liquides corporels ni ses tissus, ni des objets potentiellement contaminés tels que ses vêtements ou sa literie.

Faites savoir à la personne que vous êtes physiquement en bonne santé en ce moment précis et qu'il est important que vous preniez des précautions afin de prévenir l'infection.

**Les personnes qui ont clairement des besoins essentiels urgents**

- » Y-a-t-il des personnes qui semblent présenter des symptômes d'Ébola ?
- » Qui court le plus de risque dans votre secteur ?
- » Y-a-t-il des personnes qui ont clairement des besoins essentiels urgents, tels que des vêtements ou de la nourriture ?
- » Y-a-t-il des personnes qui peuvent avoir besoin d'aide pour les protéger contre la discrimination et la violence ?

Vous devez être conscient de votre rôle et essayer d'obtenir de l'aide pour les personnes qui ont besoin d'une assistance spéciale, telle que les besoins essentiels urgents évidents. Si la personne a été exposée à la maladie et/ou présente des symptômes, encouragez-la à se rendre dans un centre de traitement, à un poste sanitaire local ou à un centre de soin d'Ébola. Si elle ne peut pas se rendre dans une structure de santé, parlez immédiatement au responsable de votre communauté ou sollicitez l'aide des membres du personnel soignant qui sont bien formés.

**Personnes en détresse profonde**

- » Y a-t-il des personnes qui semblent extrêmement bouleversées, en état de choc, incapables de se déplacer seules, ne réagissant pas à la présence d'autrui ?
- » Où et qui sont les personnes en grande détresse ?

Identifiez les personnes qui peuvent bénéficier des PSP et la meilleure façon de les aider.

Chaque personne peut réagir à une crise de manière différente. Voici des exemples de réactions de détresse :

- » Symptômes physiques (tremblements, maux de tête, fatigue, perte d'appétit, maux et douleurs qui n'ont pas de base médicale). S'il n'y a pas de fièvre, ces symptômes n'indiquent pas Ébola ;
- » Pleurs, tristesse, humeur dépressive et peine ;
- » Anxiété et peur ;
- » Être « sur ses gardes » ou « agité » ;
- » S'inquiéter qu'un malheur va se produire ;
- » Insomnie et cauchemars ;
- » Irritabilité et colère ;
- » Se sentir coupable et avoir honte (d'avoir survécu, d'avoir infecté les autres, ou de n'avoir pas pu aider ou sauver les autres) ;
- » Être confus, indifférent sur le plan émotionnel, ou se sentir coupé de la réalité ou dans la torpeur ;
- » Être renfermé ou très figé (ne pas bouger) ;
- » Ne pas réagir à la présence des autres, ne pas parler du tout
- » Être désorienté (ne pas se rappeler son propre nom, d'où l'on vient, ou ce qui s'est produit)
- » Être incapable de s'occuper de soi ou de ses enfants (ne pas manger ni boire, être incapable de prendre de simples décisions).

Certaines personnes peuvent présenter des signes de détresse modérée, voire pas de signes de détresse du tout.

La plupart des personnes se rétablissent sur le plan émotionnel avec le temps, surtout si elles sont soutenues par les autres et reçoivent de l'aide pour satisfaire leurs besoins essentiels. Cependant, **les personnes qui présentent des signes de détresse profonde ou durable peuvent avoir besoin d'un soutien plus important que les PSP**, en particulier si elles ne peuvent pas gérer leur quotidien ou si elles présentent un danger pour elles-mêmes ou autrui. Assurez-vous que les personnes profondément tourmentées ne restent pas seules et essayez de les garder en sécurité jusqu'à ce que vous arriviez à entrer en contact avec les services compétents de santé mentale et de soutien psychosocial de votre secteur (**Voir le RÉPERTOIRE DES RESSOURCES DE SANTÉ MENTALE ET DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL (page 54)**).

### **Les personnes vulnérables**

N'oubliez pas de rechercher les enfants, les personnes présentant d'autres problèmes de santé ou des handicaps physiques et mentaux, et les personnes confrontées à un risque de discrimination, car elles peuvent avoir besoin d'une attention particulière pour leurs soins et leur sécurité.

## ÉCOUTER

- » Aborder les personnes qui peuvent avoir besoin de soutien.
- » Demandez-leur quels sont leurs besoins et leurs préoccupations.
- » Écoutez les personnes et aidez-les à se calmer.



Il est essentiel d'écouter avec attention la personne que vous aidez afin de comprendre sa situation et ses besoins, de les aider à se calmer et de leur proposer une aide appropriée. Apprenez à écouter avec :

- » Vos yeux » en accordant toute votre attention à la personne ;
- » Vos oreilles » en écoutant vraiment ses préoccupations ;
- » Votre cœur » en faisant preuve de compassion et de respect.

Même si vous devez communiquer de loin en raison des mesures de sécurité, vous pouvez accorder à la personne toute votre attention et montrer que vous écoutez attentivement.

## 1. ABORDEZ LES PERSONNES QUI PEUVENT AVOIR BESOIN DE SOUTIEN :

- » Abordez les personnes de manière respectueuse, en gardant une distance de sécurité.
- » Présentez-vous en indiquant votre nom et votre organisation.
- » Expliquez-leur que **bien que vous ne puissiez pas les toucher, les écouter et vous vous souciez de ce qu'elles ressentent**. Demandez à la personne comment elle se sent et comment elle fait face à la situation, et si vous pouvez l'aider.
- » Assurez-vous de vous enquérir de l'état physique de la personne, et faites-lui savoir que vous êtes physiquement en bonne santé en ce moment précis.
- » Trouvez, si possible, un endroit sûr et calme pour parler.
- » Assurez-vous que la personne ne risque pas d'infecter les autres.
- » Si la personne est en détresse profonde, essayez de vous assurer qu'elle ne soit pas seule jusqu'à ce que vous soyez en mesure de trouver d'autres aides.

## 2. S'ENQUÉRIR DES BESOINS ET DES PRÉOCCUPATIONS DES PERSONNES :

- » Bien que certains besoins puissent être évidents, comme le repos pour un infirmier qui a travaillé de longues heures au centre de traitement, demandez toujours aux personnes de quoi elles ont besoin et quelles sont leurs préoccupations.
- » Déterminez ce qui est le plus important pour elles à ce moment précis, et aidez-les à exprimer leurs priorités.
- » Demandez si elles ont besoin de quelque chose que vous pouvez leur apporter en gardant une distance de sécurité (par exemple, de l'eau fraîche, de la nourriture, des vêtements propres ou de la literie).

## 3. ÉCOUTEZ LES PERSONNES ET LES AIDER À SE CALMER :

- » Ne poussez pas la personne à parler.
- » Écoutez-la si elle souhaite parler de ce qui s'est passé.
- » Proposez-lui de chanter, lire, ou de lui raconter des histoires afin de la rassurer qu'elle n'est pas seule et apaiser sa crainte.
- » Si elle montre des signes de détresse profonde, aidez-la à se calmer et veillez à ce qu'elle ne reste pas seule.

## AIDER LES PERSONNES À SE CALMER

Certaines personnes qui vivent une situation de crise peuvent être très anxieuses ou bouleversées. Elles peuvent sembler désorientées ou dépassées, et manifester des réactions physiques telles que des frissons ou des tremblements, des difficultés à respirer ou sentir leur cœur s'emballer. Vous trouverez ci-après des techniques permettant d'aider les personnes en grande détresse à retrouver leur calme au niveau mental et physique :

- » Parlez d'une voix calme et douce.
- » Essayez de regarder la personne dans les yeux lorsque vous lui parlez.
- » Rappelez-lui que vous êtes là pour l'aider. Rappelez-lui qu'elle est en sécurité, si c'est vrai.
- » Si une personne se sent détachée de la réalité ou déconnectée de son environnement, cela peut l'aider à prendre conscience de son environnement actuel et d'elle-même. Vous pouvez lui demander de :
  - » Poser les pieds par terre et de sentir le contact avec le sol.
  - » Taper des doigts ou des mains sur ses genoux.
  - » Remarquer ce qui n'est pas angoissant dans son environnement, tel que des choses qu'elle peut voir, entendre ou ressentir. Demandez-lui de vous dire ce qu'elle voit et entend.
  - » Incitez la personne à se concentrer sur sa respiration, et à respirer lentement.

## METTRE EN CONTACT

- » Aidez les personnes à subvenir à leurs besoins essentiels et à accéder aux services existants
- » Aidez les personnes à gérer les problèmes qu'elles rencontrent.
- » Transmettez des informations.
- » Mettez les personnes en contact avec leurs proches et avec un soutien social.



## 1. AIDEZ LES PERSONNES À SATISFAIRE LEURS BESOINS ESSENTIELS ET À ACCÉDER AUX SERVICES

Les personnes affectées par l'épidémie de la maladie à virus Ébola, telles que les personnes dont les biens ont été détruits lors de la désinfection de leur maison, peuvent avoir besoin d'aide pour satisfaire leurs besoins essentiels et accéder aux services. Lorsque vous apportez les PSP, tenez compte des éléments suivants :

- » Essayez d'aider la personne en détresse à répondre à ses besoins essentiels d'urgence, tels que la nourriture, l'eau, un abri et les informations sur les services médicaux et sociaux.
- » Cherchez à savoir quels sont les besoins spécifiques des personnes et essayez de les mettre en contact avec l'aide disponible (par exemple, les trousseaux de survie si leur biens ont été détruits).
- » Assurez-vous que les personnes vulnérables ou marginalisées ne sont pas délaissées (Voir la section 3.4).
- » Procédez à un suivi auprès des personnes si vous le leur avez promis.

## 2. AIDER LES PERSONNES GÉRER LES PROBLÈMES QU'ELLES RENCONTRENT

Une personne en détresse peut se sentir envahie par les inquiétudes et la peur. Aidez-la à exprimer ses besoins les plus urgents, à les classer par ordre d'importance et à les satisfaire. Vous pouvez, par exemple, lui demander de réfléchir à ce qu'elle doit aborder immédiatement, et à ce qui peut être remis à plus tard. Le fait de réussir à gérer certains problèmes donnera à la personne un sentiment de mieux contrôler la situation et renforcera sa propre capacité à y faire face.

N'oubliez pas :

- » D'aider la personne à identifier les soutiens dont elle dispose dans sa vie et qui peuvent l'aider, tels que les amis ou la famille.. Si elle a perdu beaucoup de parents et d'amis dans l'épidémie d'Ébola, aidez-la à réfléchir aux soutiens supplémentaires, tels que les chefs religieux ou d'autres membres de la communauté ;
- » De faire des suggestions concrètes à la personne pour répondre à ses besoins ;
- » De demander à la personne de se rappeler comment elle a affronté des situations difficiles par le passé, et de souligner sa capacité à gérer la situation actuelle ;
- » De demander à la personne ce qui l'aide à se sentir mieux. Encouragez-la à utiliser des stratégies d'adaptation positives et à éviter les stratégies d'adaptation négatives (voir le tableau ci-après).

## ADAPTATION

Tout le monde dispose naturellement de mécanismes d'adaptation. Encouragez les personnes à utiliser leurs propres stratégies d'adaptation positives et à éviter les stratégies négatives. Ce processus les aidera à se sentir plus fortes et à retrouver un sentiment de contrôle. Vous devrez adapter les suggestions suivantes pour prendre en compte la culture de la personne et ce qu'il est possible de réaliser dans la situation de crise en cause.

---

### ***Encouragez les stratégies d'adaptation positives***

- » Reposez-vous suffisamment.
- » Mangez aussi régulièrement que possible et buvez de l'eau.
- » Discutez et passez du temps avec votre famille, vos amis ou d'autres membres de la communauté.
- » Discutez de vos problèmes avec une personne de confiance.
- » Pratiquez des activités qui vous aident à vous détendre (marcher, chanter, prier).
- » Faites de l'exercice physique.
- » Trouvez des moyens sûrs d'aider les autres personnes affectées par la crise et participez aux activités de la communauté.

---

### ***Découragez les stratégies d'adaptation négatives***

- » Ne consommez pas de drogue, ne fumez pas, ou ne buvez pas d'alcool.
  - » Ne dormez pas toute la journée.
  - » Ne travaillez pas tout le temps sans vous reposer ou sans vous détendre.
  - » Ne vous isolez pas de vos amis et de vos proches.
  - » Ne négligez pas votre hygiène personnelle de base.
  - » N'ayez pas de comportement violent.
-

### 3. TRANSMETTEZ DES INFORMATIONS

Les personnes affectées par l'épidémie voudront avoir des informations exactes sur :

- » La maladie à virus Ébola.
  - » Voir les faits qui concernent Ébola **dans l'introduction**.
  - » Essayez de vous tenir informé de l'état de l'épidémie.
- » Les proches
  - » Essayez de communiquer des informations concrètes aux parents des patients dans les centres de traitement. Vous pouvez consulter le personnel, pour vous assurer que les informations transmises sont correctes, qu'elles ne violent pas la confidentialité et ne provoquent pas la confusion en donnant des messages contradictoires.
  - » Essayez de trouver des moyens par lesquels les membres de famille peuvent maintenir le contact avec la personne atteinte d'Ébola. Par exemple, les parents pourraient donner à des professionnels de la santé des objets ou des messages d'amour et d'encouragement à transmettre au patient.
- » Leur sécurité.
  - » Transmettez des informations sur la manière de rester en sécurité.
  - » Transmettez des informations sur les mesures que le gouvernement prend pour soutenir les victimes pendant et après l'épidémie.
- » Leurs droits et responsabilités
  - » Il s'agit de leurs droits au traitement et aux soins, des droits légaux, des droits d'être traité avec dignité, etc.
  - » Il s'agit également de leurs responsabilités à suivre les conseils des autorités locales et des professionnels de la santé.
- » Les services et les soutiens
  - » La manière d'accéder aux services et à ce dont elles ont besoin.

Il peut être difficile d'obtenir des informations exactes lors d'une épidémie. La situation peut changer à mesure que les informations sur le nombre de cas, les secteurs affectés, etc. sont connues et les mesures de secours sont mises en place.

### Les rumeurs peuvent abonder :

Moins l'information est transmise, plus les rumeurs sont susceptibles de se propager. Le fait de communiquer des informations exactes est la meilleure manière d'arrêter les rumeurs. Essayez de vous tenir informé des rumeurs les plus courantes de sorte à pouvoir répondre avec des informations fiables et exactes. Les rumeurs peuvent être très dangereuses ; par exemple, les rumeurs qui accusent certaines personnes d'avoir déclenché la maladie peuvent mener à la violence, ou les rumeurs qui concernent des traitements faux, nocifs peuvent entraîner des décès pour rien.

Il se peut que vous n'ayez pas toutes les réponses à un moment donné, mais dans la mesure du possible, essayez d'obtenir autant d'informations que vous pouvez avant d'aborder les personnes afin d'apporter du soutien et des informations. Il peut être utile d'utiliser les informations officielles, telles que les affiches et les prospectus écrites dans la langue locale, ou illustrés, destinés aux personnes moins instruites, pour compléter les informations que vous transmettez. Essayez de vous assurer que les personnes vulnérables sont informées des services existants et de la manière d'obtenir les informations (voir la section 3.4).

Lorsque vous renseignez les personnes affectées :

- » Expliquez-leur d'où proviennent les informations et précisez leur degré de fiabilité ;
- » Dites-leur seulement ce que vous savez – n'inventez pas les informations ou ne donnez pas de faux espoirs ;
- » Transmettez des messages simples et précis, et répétez-les afin de vous assurer que les personnes entendent et comprennent les informations fournies ;
- » Il peut être utile de transmettre les informations à des groupes de personnes affectées, afin que tout le monde entende le même message ;
- » Faites-leur savoir si vous les tiendrez au courant de l'évolution de la situation, notamment où et quand.

Lorsque vous transmettez des informations, soyez conscient que la personne aidante peut devenir la cible de la frustration et de la colère des personnes, surtout si leurs attentes en matière d'aide n'ont pas été satisfaites par vous-même ou par d'autres. Dans ces situations, essayez de rester calme et faire preuve de compréhension.

## 4. METTEZ LES PERSONNES EN CONTACT AVEC LEURS PROCHES ET AVEC UN SOUTIEN SOCIAL

Il a été démontré que les personnes qui ont le sentiment d'avoir bénéficié d'un bon soutien social après une crise s'adaptent mieux que celles qui ont le sentiment de ne pas avoir été assez soutenues. C'est pourquoi la mise en contact des personnes avec leurs proches et avec un soutien social constitue une partie importante des PSP.

Cette tâche peut être très difficile, puisque nombre de personnes ont peut-être perdu la plupart de leurs proches dans l'épidémie d'Ébola, et à cause de la stigmatisation liée à la maladie. Les personnes affectées peuvent avoir le sentiment d'être très isolées. Par conséquent, il sera très important d'aider les personnes à identifier une autre personne au sein de leur communauté qui pourrait apporter son soutien. Il peut y avoir des groupes et des réseaux de la communauté qui peuvent apporter un soutien.

Les professionnels de la santé mentale et les intervenants psychosociaux peuvent aider les personnes qui manquent d'un soutien social en leur rendant visite. La réinsertion sociale dans la communauté des personnes qui ont survécu à Ébola ou qui n'ont pas contracté la maladie est également importante. Ceci peut aider à réduire la stigmatisation, à diminuer la crainte des autres personnes à vivre avec elles, et aider à identifier d'autres sources de soutien si les parents ne sont pas présents.

En mettant en contact les personnes avec leurs proches et un soutien social :

- » Aidez les familles à rester ensemble, et les enfants à rester avec leurs parents et leurs proches si possible, tout en observant également les mesures de sécurité afin d'éviter la transmission de la maladie à virus Ébola. Si un enfant atteint d'Ébola est admis à un hôpital, il doit pouvoir disposer d'un contact régulier et sans risque avec un membre de confiance de la famille.
  - » *Référez-vous aux informations sur les **personnes qui peuvent avoir besoin d'une attention particulière** à la Section 3.4 en ce qui concerne les besoins spécifiques des enfants et des adolescents qui ont perdu des parents dans l'épidémie d'Ébola ou qui sont rejetés au sein de leurs communautés.*
- » Aidez les personnes à communiquer avec leurs amis et leurs parents afin de pouvoir bénéficier d'un soutien ; donnez-leur, par exemple, un moyen d'appeler leurs proches, notamment les patients hospitalisés.
  - » *Utilisez **des téléphones pour apporter un soutien psychosocial** : un téléphone pourrait être disponible au centre de traitement pour l'usage des patients seuls, ainsi les parents peuvent parler à leurs proches admis à ces centres.*

- » Si une personne vous explique que la prière, les pratiques religieuses ou le soutien des chefs religieux l'aideraient, essayez de la mettre en contact avec sa communauté spirituelle, toujours en observant les mesures de sécurité.
- » *Étant donné les risques de propagation de la maladie dans les rassemblements publics ou par le contact direct, il est important de trouver de nouveaux moyens pour prier ensemble. Par exemple, les parents ou les chefs religieux pourraient prier avec les patients admis dans les centres de traitement par téléphone ou peut-être de l'autre côté de la barrière de sécurité des centres spécialisés dans le traitement de la maladie, si cela est permis. Les chefs religieux peuvent également aider en trouvant de nouveaux moyens d'apporter un soutien spirituel et des conseils qui n'impliquent pas de toucher la personne afin de prévenir la transmission et protéger les personnes contre la propagation de la maladie.*
- » Essayez de créer un lien entre les personnes affectées pour qu'elles puissent s'entraider. Demandez, par exemple, aux personnes d'aider à s'occuper des personnes âgées ou des enfants qui ont perdu les personnes qui les prennent en charge, ou mettez en lien les personnes qui n'ont pas de famille avec les autres membres de la communauté.
- » *Voir la section sur **Comment apporter les PSP aux personnes endeuillées** afin d'aider les familles et les communautés affectées qui ne peuvent pas participer aux enterrements traditionnels (à cause du risque de transmission de la maladie) à trouver de nouveaux moyens de deuil et d'hommage au défunt.*

### Comment terminer votre aide

Que se passe-t-il après ? Le moment et la manière dont vous terminez votre action de PSP à une personne dépendra du contexte de l'épidémie de la maladie à virus Ébola, de votre rôle et des circonstances, ainsi que des besoins de la personne que vous aidez. Il se peut que vous travailliez dans la communauté affectée pendant quelque temps, mais lorsque vous terminez votre action d'aide à une personne, expliquez-lui que vous partez. Et si une autre personne prendra la relève pour l'aider, essayez de la lui présenter. Si vous avez mis la personne en contact avec d'autres services, dites-lui ce qu'elle peut en attendre et assurez-vous qu'elle dispose des informations nécessaires pour un suivi. Quelle que soit l'expérience que vous avez eue avec la personne, quittez-la de manière positive en lui souhaitant bonne chance.

## 3.4

# LES PERSONNES QUI ONT BESOIN D'ATTENTION PARTICULIÈRE

**Parmi les personnes qui peuvent être vulnérables et avoir besoin d'une aide spéciale dans une situation de crise, citons :**

1. Les enfants et les adolescents.
2. Les personnes présentant des problèmes de santé ou des handicaps.
3. Les personnes confrontées à un risque de discrimination ou à la violence.

**N'oubliez pas que toutes les personnes ont les moyens de faire face à la situation, y compris les personnes vulnérables. Aidez les personnes vulnérables à utiliser leurs propres ressources et stratégies pour s'en sortir.**

## 1. LES ENFANTS, ET LES ADOLESCENTS

**Les enfants présumés atteints d'Ébola devraient toujours être accompagnés à un hôpital, à un poste sanitaire local ou à un centre désigné pour les soins d'Ébola.**

**Si un parent a besoin de soins médicaux, des mesures doivent être prises pour s'assurer que tous les enfants dont il s'occupe sont surveillés et ne sont pas laissés à eux-mêmes.**

De nombreux enfants – y compris les adolescents – sont particulièrement vulnérables dans une épidémie. La maladie à virus Ébola perturbe leur univers familial, y compris les personnes, les lieux et les habitudes qui leur permettent de se sentir en sécurité. Plusieurs d'entre eux auront perdu leurs parents et d'autres membres de leur famille. On signale des enfants abandonnés. La stigmatisation et la discrimination les isolent de la protection et du soutien, et les exposent à un grand danger. Les jeunes enfants sont particulièrement vulnérables, car ils ne peuvent pas

subvenir à leurs besoins essentiels ni se protéger. Généralement les filles sont les plus exposées à la violence sexuelle et à l'exploitation, et celles qui ont subi des sévices peuvent être davantage stigmatisées et isolées. Les filles et les jeunes femmes peuvent courir un plus grand risque d'exposition à la maladie à virus Ébola, lorsqu'elles sont des soignantes ou membres du personnel de santé de première ligne.

La manière dont les enfants réagissent à une situation de crise dépend de leur âge et de leur stade de développement. Cela dépend également des relations qu'ils entretiennent avec les personnes qui s'occupent d'eux et les autres adultes. Par exemple, les jeunes enfants n'ont pas les moyens de comprendre tout ce qu'il se passe autour d'eux, et ont surtout besoin de soutien.

### **Généralement les enfants s'en sortent mieux lorsqu'un adulte stable et calme est présent à leurs côtés.**

Les enfants et les adolescents peuvent présenter des réactions de détresse similaires à celles des adultes (voir la section 3.3). Ils peuvent également connaître certaines réactions de détresse spécifiques :

- » Les jeunes enfants peuvent présenter des signes de régression (par exemple, faire pipi au lit ou sucer le pouce), s'accrocher aux personnes qui les prennent en charge, et réduire leurs activités de jeu ou mettre en scène des jeux répétitifs se rapportant à l'événement de détresse.
- » Les enfants en âge d'être scolarisés peuvent penser qu'ils sont responsables des malheurs qui se sont produits, développer de nouvelles peurs, se montrer moins affectueux, se sentir seuls et chercher à protéger ou à sauver les victimes de la crise.
- » Les adolescents peuvent ne « rien » ressentir, se sentir différents ou isolés de leurs amis, ou adopter des comportements à risque et des attitudes négatives.

La famille et les autres aidants représentent pour les enfants des sources importantes de protection et de soutien émotionnel. Les enfants séparés des aidants (par exemple, les orphelins à cause d'Ébola) peuvent se retrouver dans des lieux qui ne leur sont pas familiers et entourés de personnes inconnues pendant l'épidémie de la maladie à virus Ébola. Ils peuvent avoir très peur et ne pas avoir la capacité de bien estimer les risques et les dangers qui les entourent.

Une première étape très importante consiste à réunir les enfants séparés – y compris les adolescents – à leurs familles ou leurs aidants. Si ce n'est pas possible (par exemple, la famille ou les aidants sont décédés), essayez d'entrer immédiatement en contact avec une organisation de protection de l'enfance digne de confiance (gouvernementale ou non) qui puisse lancer les démarches d'enregistrement de l'enfant et en assurer la prise en charge. L'organisation peut les rapprocher de leurs parents dans d'autres secteurs, ou d'autres membres de confiance de la communauté qu'ils connaissent, tels que des voisins ou des parents éloignés.

Il est très important de ne pas faire ceci tout seul, mais de passer plutôt par des organisations de protection de l'enfance. En cas d'erreurs, la situation de l'enfant ne fera que s'aggraver (**voir LE RÉPERTOIRE DES RESSOURCES DE L'ÉPIDÉMIE D'ÉBOLA DE VOTRE SECTEUR, couverture arrière**).

Les enfants peuvent assister à des événements horribles, même si eux-mêmes ou leurs responsables ne sont pas directement affectés. Par exemple, ils pourraient être curieux des professionnels de la santé qui portent les vêtements de protection, les suivre, et être témoins de la manière dont ils évacuent de sa maison une personne au stade avancé de la maladie. Ou ils peuvent voir les personnes qui sont décédées de la maladie. Dans le chaos d'une crise, les adultes sont souvent occupés et ne sont pas en mesure de surveiller de près ce que font les enfants, ou ce qu'ils voient ou entendent. Essayez de les protéger des scènes ou des histoires effrayantes.

**N'oubliez pas que les enfants ont également leurs propres ressources pour faire face à la situation.**

Identifiez-les et favorisez les stratégies d'adaptation positives, tout en les aidant à éviter les stratégies négatives. Les enfants plus âgés et les adolescents peuvent souvent aider dans les situations de crise, en posant des affiches portant des informations exactes sur Ebola. En trouvant des moyens sûrs pour permettre leur participation, vous pouvez les aider à avoir le sentiment de mieux contrôler la situation. Les enfants, les adolescents et les jeunes peuvent également constituer des réseaux et des associations qui peuvent apporter le soutien social.

## COMMENT LES PERSONNES EN CHARGE D'ENFANTS PEUVENT LES AIDER

- 
- Les Nourrissons**
- » Leur apporter chaleur et sécurité.
  - » Leur donner une alimentation et des temps de repos en respectant un rythme régulier, si possible.
  - » Leur parler calmement et avec douceur.
- 
- Les jeunes enfants**
- » Leur accorder du temps et de l'attention autant que possible.
  - » Leur rappeler souvent qu'ils sont en sécurité.
  - » Leur expliquer qu'ils ne sont pas responsables des malheurs qui se sont produits.
  - » Dans la mesure du possible, évitez de séparer les jeunes enfants de leurs parents et des personnes les prenant en charge, de leurs frères et sœurs, et de leurs proches.
  - » Maintenir, autant que possible, des habitudes et horaires réguliers, ou aidez à en créer de nouveaux dans un nouvel environnement.
  - » Donner des réponses simples sur ce qu'il s'est passé sans donner de détails qui risquent de les effrayer.
  - » Leur donner la possibilité de rester près de vous s'ils ont peur ou s'ils sont accrochants.
  - » Se montrer patient avec les enfants qui se mettent à montrer des comportements de régression, tels que sucer leur pouce ou faire pipi au lit.
  - » Leur donner une chance de jouer et de se détendre, si possible.

## COMMENT LES PERSONNES EN CHARGE D'ENFANTS PEUVENT LES AIDER (cont.)

- Les enfants plus âgés et les adolescents**
- » Leur accorder du temps et de l'attention.
  - » Les aider à maintenir des habitudes régulières, notamment l'école/ apprentissage.
  - » Leur montrer la réalité sur ce qu'il s'est passé, leur expliquer ce qu'il se passe et leur donner des informations claires sur la manière de réduire leur risque d'être infectés par la maladie.
  - » Les encourager et leur donner des possibilités d'être utiles dans les activités concrètes, d'intérêt commun (par exemple, accepter des tâches non risquées et appropriées dans la communauté dans le cadre de la réponse générale à l'épidémie).
  - » Leur dire qu'ils ont le droit d'être tristes. Ne pas s'attendre à ce qu'ils soient forts.
  - » Les écouter exprimer leurs pensées et leurs craintes sans porter de jugement.
  - » Fixer avec eux des règles de vie et des attentes claires envers eux.
  - » Leur demander à quels dangers ils sont confrontés, les soutenir et discuter avec eux des meilleurs moyens d'éviter de se faire mal.
  - » Les mettre en contact avec les réseaux existants d'adolescents, de jeunes et d'autres réseaux et groupes de soutien sociaux de la communauté.

En apportant les PSP aux enfants, n'oubliez pas d'**écouter, de parler et de jouer** :

- » Restez calme, parlez doucement et faites preuve de gentillesse.
- » Écoutez les points de vue des enfants sur leur situation.
- » Essayez de parler avec eux en vous mettant au niveau de leur regard (par exemple asseyez-vous ou mettez-vous à genoux sur le sol), et employez des mots et des explications qu'ils sont capables de comprendre.
- » Présentez-vous par votre nom, dites-leur que vous êtes en bonne santé et que vous êtes là pour les aider.
- » Expliquez lorsque vous parlez à un enfant atteint d'Ébola que, *même si vous n'êtes pas en mesure de les toucher, vous les écoutez et vous vous souciez de ce qu'ils ressentent.*
- » Demandez-leur leur nom, d'où ils viennent, et recueillez toutes les informations nécessaires afin de pouvoir les aider à retrouver les personnes qui s'occupent d'eux et d'autres membres de leur famille.
- » Si vous passez du temps avec des enfants, essayez de les faire participer à des activités ludiques ou à une conversation simple sur leurs intérêts, en fonction de leur âge et des règles de sécurité pour Ébola.

## 2. LES PERSONNES SOUFFRANT DE PROBLÈMES DE SANTÉ OU DE HANDICAPS PHYSIQUES OU MENTAUX

Les personnes souffrant de problèmes de santé chroniques (sur le long terme), de handicaps physiques ou mentaux (y compris les troubles mentaux graves), et les personnes âgées peuvent avoir besoin d'une aide particulière. Il peut s'agir de l'aide pour se rendre dans un lieu sûr, accéder à des soutiens essentiels et aux soins de santé, ou pour prendre soin de leur propre personne. L'expérience d'une situation de crise et l'impact de la maladie à virus Ébola sur la disponibilité des services médicaux peut aggraver certains problèmes de santé, tels que l'hypertension, les problèmes cardiaques, l'asthme, l'anxiété et les autres troubles physiques et mentaux. Les femmes enceintes et allaitantes peuvent être fortement stressées par la crise, entraînant des risques pour leur grossesse, leur propre santé et celle de leur enfant. Les personnes qui ne peuvent pas se déplacer seules ou qui ont des problèmes de vue ou d'audition peuvent avoir des difficultés à retrouver leurs proches ou à accéder aux services existants.

Voici des exemples de ce que vous pouvez faire pour aider les personnes souffrant de problèmes de santé ou de handicaps :

- » Aidez-les à se rendre dans un lieu sûr.
- » Aidez-les à subvenir à leurs besoins essentiels, tels que manger, boire, trouver de l'eau potable et prendre soin de leur propre personne.
- » Demandez-leur si elles ont d'autres problèmes de santé qu'Ébola, ou si elles prennent régulièrement des médicaments pour d'autres affections. Essayez d'aider les personnes à obtenir leurs médicaments ou à accéder aux services de santé existants.
- » Restez aux côtés de la personne si elle est très tourmentée, ou essayez de vous assurer que quelqu'un peut l'aider si vous devez partir. Pensez à mettre la personne en contact avec une organisation de protection ou une autre structure compétente de soutien pour l'aider à plus long terme.
- » Aidez-la si elle manifeste des symptômes de la maladie à virus Ébola. Évitez tout contact physique, mais aidez à la référer pour des soins médicaux immédiats. Assurez-vous qu'aucune autre personne n'entre en contact physique avec elle.

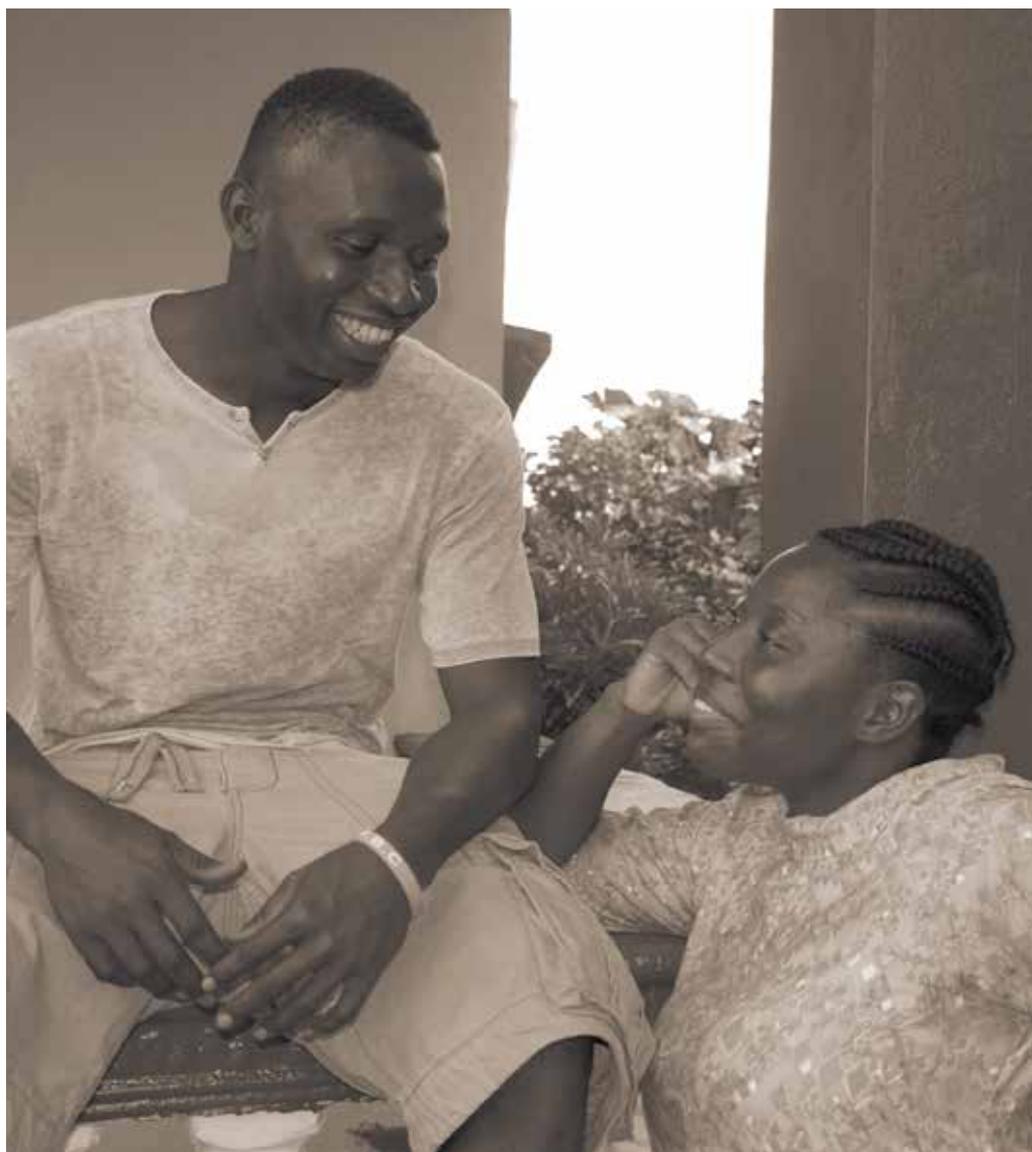
### 3. LES PERSONNES EXPOSÉES À LA DISCRIMINATION OU À LA VIOLENCE

Les personnes qui risquent de se trouver confrontées à la discrimination ou à la violence peuvent être des femmes, des personnes de certains groupes ethniques ou religieux, et des personnes souffrant de handicaps mentaux et physiques. Dans le cas de l'épidémie de la maladie à virus Ébola, les personnes en danger peuvent être les parents des personnes affectées par Ébola, les membres de familles voulant enterrer les défunts, et les personnes actives dans les opérations d'Ébola (par exemple, les personnes faisant la recherche de contacts ou la prise en charge des corps). Elles sont vulnérables, car elles peuvent être :

- » Délaissées lorsque les services répondant à des besoins essentiels sont fournis ;
- » Exclues des décisions liées à l'aide, aux services ou aux endroits où aller ; et
- » Être la cible de violence, notamment de violence sexuelle.

Les personnes exposées à un risque de discrimination ou à la violence peuvent avoir besoin de protection particulière en vue d'être en sécurité dans une situation de crise, et peuvent avoir besoin d'une aide supplémentaire pour subvenir à leurs besoins essentiels et accéder aux services disponibles. Soyez sensible à la situation de ces personnes et aidez-les :

- » à trouver des lieux sûrs où elles peuvent s'installer ;
- » à se mettre en contact avec leurs proches et d'autres personnes de confiance ;
- » en les renseignant sur les services disponibles et en les aidant à se mettre directement en contact avec ces services le cas échéant.
- » Comme mentionné ci-dessus aidez-les si elles manifestent des symptômes de la maladie à virus Ébola. N'ayez aucun contact physique avec elles si vous n'avez pas l'équipement nécessaire pour votre protection, mais aidez à les référer pour des soins médicaux immédiats.



# CHAPITRE 4

## PRENDRE SOIN DE VOUS ET DE VOS COLLÈGUES

## DANS CE CHAPITRE NOUS VERRONS :

### 4.1 COMMENT SE PRÉPARER À AIDER

### 4.2 COMMENT GÉRER LE STRESS : HABITUDES DE TRAVAIL ET DE VIE SAINES

### 4.3 SE REPOSER ET RÉFLÉCHIR

Vous ou votre famille pouvez être directement affecté par l'épidémie d'Ébola. Même si vous n'êtes pas directement touché, vous pouvez être affecté par ce que vous voyez ou entendez lorsque vous apportez de l'aide. En tant qu'aidant, il est important d'**accorder une grande attention à votre propre bien-être**. Prenez soin de vous, pour pouvoir mieux prendre soin des autres !

## 4.1 COMMENT SE PRÉPARER À AIDER

Réfléchissez à la manière de vous préparer au mieux afin d'intervenir en tant qu'aidant dans des situations de crise. Si possible :

- » Recherchez des informations sur la situation de l'épidémie de la maladie à virus Ébola, et sur les rôles et les responsabilités des différents intervenants (par exemple, les autorités sanitaires, les travailleurs communautaires).
- » Tenez compte de votre propre santé, et de vos préoccupations personnelles ou familiales susceptibles de provoquer un grand stress lorsque vous jouez un rôle d'aidant auprès des autres.
- » Déterminez honnêtement si vous êtes prêt à aider dans chaque situation particulière et à ce moment précis.
- » Assurez-vous de bien comprendre toutes les mesures de sécurité et la manière de les observer pour éviter la maladie à virus Ébola.

## 4.2

# COMMENT GÉRER LE STRESS : HABITUDES DE TRAVAIL ET DE VIE SAINES

L'une des principales sources de stress pour les aidants est la pression du travail quotidien, surtout lors d'une épidémie. Les longues heures de travail, les responsabilités très importantes, une description peu précise des tâches à accomplir, une mauvaise communication ou prise en charge, et le travail dans les zones peu sûres sont des exemples courants de stress associé au travail qui peut affecter les aidants qui interviennent pendant l'épidémie.

En tant qu'aidant, vous pouvez vous sentir responsable de la sécurité et de la prise en charge des personnes. Vous pouvez être témoin ou même directement victimes d'événements extrêmement graves, tels que décès, maladie graves et souffrances, troubles sociaux ou violence. Vous pouvez également être exposé à la douleur et la souffrance des autres personnes. Toutes ces expériences peuvent vous affecter de même que vos collègues.

Réfléchissez à la meilleure manière de gérer votre propre stress, afin de soutenir vos collègues et bénéficier de leur soutien. Les propositions ci-après peuvent s'avérer utiles pour gérer votre stress.

- » Réfléchissez à ce qui vous a aidé à gérer les situations difficiles par le passé et à ce que vous pouvez faire pour être en pleine possession de vos moyens et de votre énergie.
- » Essayez de prendre le temps de manger, vous reposer et vous détendre, ne serait-ce que pendant de brèves périodes.
- » Essayez d'avoir des heures de travail raisonnables pour éviter de vous épuiser. Envisagez, par exemple, de diviser la charge de travail entre les aidants, de travailler en vous relayant pendant la phase aiguë de la crise et de vous reposer régulièrement.
- » Vous pouvez vous sentir impuissant ou frustré parce que vous ne pouvez pas aider les personnes à résoudre tous leurs problèmes. N'oubliez pas que vous n'êtes pas chargé de résoudre tous leurs problèmes, et il n'est pas réaliste ou possible de le faire. Faites ce que vous pouvez pour aider les personnes à se prendre en charge.
- » Limitez votre consommation d'alcool, de caféine ou de nicotine et évitez de prendre des médicaments sans ordonnance.
- » Assurez-vous que vos collègues vont bien, et demandez-leur de s'assurer que vous allez bien. Trouvez des moyens de vous soutenir mutuellement.
- » Discutez avec vos amis, vos proches ou avec d'autres personnes en qui vous avez confiance afin qu'ils puissent vous soutenir.

Prendre le temps de se reposer et de réfléchir est une mesure importante lorsque vous terminez votre action d'aïdant. Il se peut que la situation de la crise d'Ébola et les besoins des personnes que vous avez rencontrées aient été très durs, leur douleur et leur souffrance ont pu être très difficiles à supporter. Après avoir apporté votre aide pendant l'épidémie, prenez le temps de réfléchir à votre expérience et de vous reposer. Voici des conseils utiles pour vous aider à récupérer :

- » Discutez de votre expérience dans la situation de crise avec un superviseur, un collègue ou une autre personne de confiance.
- » Reconnaissez ce que vous avez été capable de faire pour aider les autres, mêmes les actions les plus modestes.
- » Apprenez à réfléchir et à accepter ce que vous avez bien fait, ce qui ne s'est pas très bien passé, et les limites de ce que vous avez pu accomplir dans les circonstances.
- » Prenez, si possible, le temps de vous reposer et de vous détendre avant de reprendre vos travaux et vos activités quotidiennes.

Si vous avez des pensées ou des souvenirs pénibles de l'événement, si vous vous sentez très nerveux ou extrêmement triste, si vous avez des difficultés à dormir, ou si vous consommez beaucoup d'alcool ou vous prenez des drogues, il est important de demander le soutien d'une personne de confiance. Parlez-en à un spécialiste de la santé mentale si ces difficultés durent plus d'un mois (**voir RÉPERTOIRE DES RESSOURCES DE SANTÉ MENTALE ET DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL (page 54)**).

# COMMENT APPORTER LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES AUX PERSONNES EN DEUIL

Dans plusieurs situations de crise, les rituels et les processus normaux qui aident les personnes à faire le deuil et à dire au-revoir à leurs proches ne peuvent pas avoir lieu. Ceci est particulièrement vrai dans le cas de la maladie à virus Ébola. Par exemple, les pratiques culturelles ou religieuses locales pour les enterrements ne peuvent pas être possibles à cause du risque de propagation de l'infection.

La perte d'un proche peut être comme une blessure très douloureuse. Les personnes peuvent être très en colère et frustrées de n'avoir pas eu le moyen d'honorer et d'avoir une pensée pour leurs proches. Les personnes peuvent être tourmentées par la tristesse à cause de leur perte et de la situation dans laquelle elles se retrouvent. Elles peuvent être incapables d'admettre que la personne est décédée. Il s'agit de réactions normales de peine suite à la perte d'un proche.

Il est important de reconnaître que les personnes ont besoin de temps et d'espace pour faire le deuil. Dans diverses cultures, les rituels traditionnels et religieux et les cérémonies d'enterrement permettent à la personne ou à la famille de commencer à surmonter la perte de leur proche. Ne pas pouvoir participer à ces cérémonies à cause du risque de propagation de maladie peut provoquer plus de colère, de tristesse et de crainte.

Il est essentiel d'informer les personnes éplorées des risques et des dangers de la manipulation du corps d'une personne qui est décédée d'Ébola, mais de les rassurer également qu'il peut encore y avoir d'autres manières de faire le deuil, d'honorer et d'avoir une pensée pour la personne.

Si vous apportez les PSP aux personnes éplorées il est important de :

- » Les aider à se calmer et à se sentir en sécurité.
- » Les écouter et leur donner le temps et l'opportunité d'exprimer leur tristesse et de faire le deuil.
- » Si elles le souhaitent, vous pouvez les présenter à d'autres personnes qui ont été également éplorées et les encourager à s'entraider.
- » Leur donner le temps et l'opportunité de parler de leurs proches.
- » Si elles ont de la peine à admettre qu'elles ne peuvent pas enterrer leur proche lors d'une cérémonie traditionnelle, encouragez-les à penser à d'autres manières de les honorer, d'avoir une pensée pour eux et de faire leur deuil.
- » Envisagez de faire participer les chefs religieux à l'aide afin d'élaborer d'autres rituels sans risque pour les personnes en deuil (voir l'espace réservé dans l'annexe afin d'y noter d'autres rituels locaux pour un deuil sans risque).



### **Quelques idées pour faire le deuil et honorer le défunt en toute sécurité :**

Les personnes affectées par l'épidémie de la maladie à virus Ébola ont proposé de nouveaux moyens qui permettent aux personnes de faire le deuil, sans participer à des cérémonies et des rituels traditionnels qui impliquent de manipuler le corps du défunt :

- » Dans d'autres cultures, les personnes et les familles ont planté des arbres en souvenir de leur proches.
- » D'autres ont pu organiser des services commémoratifs en mémoire de leurs proches en utilisant des photographies de la personne comme centre d'intérêt.

Il peut être utile de partager ces idées avec les familles et les communautés éplorées, et les aider à réfléchir aux moyens qui leur conviendront pour faire le deuil de leurs proches en toute sécurité.

# EXERCICES DE RELAXATION ET DE RESPIRATION

La relaxation est une manière utile de réduire le stress, et une respiration profonde aide le corps et l'esprit à se détendre de sorte que l'on puisse rester en bonne santé et calme. Plusieurs méthodes traditionnelles de méditation ainsi que la psychologie moderne emploient une certaine forme d'exercice de respiration pour enseigner aux gens comment se détendre.

Cependant, avant de pouvoir enseigner aux autres, vous devez l'essayer vous-même. Essayez de suivre les étapes ci-dessous pour en avoir une notion. Ensuite vous pouvez enseigner les exercices aux autres personnes en utilisant les instructions ci-après. N'oubliez pas de parler lentement et doucement.

## SCÉNARIO D'EXERCICE DE RELAXATION

Pendant les moments de stress, il est important de trouver des moyens de détendre l'esprit et le corps pour pouvoir bien surmonter les difficultés, les contraintes et les émotions. Une respiration profonde permet de provoquer la relaxation afin d'aider les personnes à rester en bonne santé et calmes pendant les moments difficiles. En la pratiquant CHAQUE jour pendant quelques semaines, la plupart des personnes commenceront à se sentir plus détendues et capables de s'adapter.

Vous pouvez faire l'exercice ci-après à tout moment de la journée. Essayez d'y consacrer au moins 5 minutes par jour. Il vaut mieux le faire dans une salle calme où vous ne serez pas dérangé.

Pratiquons ensemble :

- » Commencez en vous allongeant ou en vous asseyant confortablement. Il n'y a aucune position particulière, trouvez simplement une position qui vous semble confortable.
- » Fermez les yeux et détendez votre visage. Sentez-vous supporté par votre chaise ou par le plancher si vous êtes allongé. Relâchez toutes les tensions que vous sentez dans votre corps.
- » Concentrez-vous sur le rythme de votre respiration. Sentez peu à peu votre respiration lorsque vous inspirez par le nez, ensuite lorsque vous expirez par le nez. Sentez l'air remplir vos poumons et circuler dans votre corps à chaque inspiration et à chaque expiration.
- » Maintenant, inspirez lentement en comptant jusqu'à quatre (*comptez lentement avec la personne au rythme de un-mille, deux-mille...*). Faites une pause en retenant le souffle et en comptant jusqu'à trois. Puis, expirez lentement en comptant jusqu'à cinq.
  - » *Poursuivez ce processus de respiration pendant quelques minutes, en apprenant à la personne à respirer à un rythme régulier et lentement comme ceci :*

Inspirez... deux, trois, quatre...Pause...deux, trois....Expirez...deux, trois, quatre, cinq....

Inspirez... deux, trois, quatre...Pause...deux, trois....Expirez...deux, trois, quatre, cinq....

- » *Vous pouvez proposer à la personne de prononcer le mot « relax » en tête chaque fois qu'elle expire ou un équivalent dans sa langue locale. Certaines personnes qui sont religieuses peuvent vouloir prononcer un mot qui est important pour leur foi.*
- » Pour clôturer l'exercice, ressentez la relaxation que vous avez créée dans votre corps et votre esprit. Dites merci à vous-même pour ce moment important de repos et d'attention.

# RÉPERTOIRE DES RESSOURCES DE SANTÉ MENTALE ET DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL DANS VOTRE ZONE

<i><b>Nom</b></i>	<i><b>Contact</b></i>	<i><b>Type de services proposés</b></i>	<i><b>Notes</b></i>
<i><b>1</b></i>			
<i><b>2</b></i>			
<i><b>3</b></i>			
<i><b>4</b></i>			
<i><b>5</b></i>			
<i><b>6</b></i>			
<i><b>7</b></i>			
<i><b>8</b></i>			
<i><b>9</b></i>			
<i><b>10</b></i>			

# AUTRES SOLUTIONS DE RITUELS DE DEUIL SANS RISQUE APRÈS LE DÉCÈS D'UNE PERSONNE ATTEINTE D'ÉBOLA

1

2

3

4

5

6

## EN QUOI CONSISTENT LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES ?

Les premiers secours psychologiques (PSP) sont décrits comme étant une aide humaine et réconfortante apportée à une personne qui souffre et qui peut avoir besoin de soutien.

Apporter des PSP de manière responsable veut dire :

1. Respecter la sécurité, la dignité et les droits.
2. Adapter ce que l'on fait pour prendre en compte la culture de la personne.
3. Savoir quelles sont les autres mesures d'intervention d'urgence.
4. Prendre soin de soi.

Lorsque vous apportez les PSP de façon responsable lors d'une épidémie de Maladie à virus Ébola :

- » Assurez-vous que les personnes connaissent leurs droits (tels que le droit au traitement et aux soins, le droit d'être traité avec dignité, etc.) ainsi que leurs responsabilités pendant l'épidémie de la maladie à virus Ébola, telles que leur responsabilité de suivre les conseils des autorités sanitaires et des professionnels locaux de la santé.
- » Prenez soin de votre propre bien-être physique et mental ! En tant qu'aidant, vous pouvez également être affecté par l'épidémie d'Ébola ou avoir un membre de votre famille, des amis et des collègues qui sont affectés. Accordez une attention supplémentaire à votre propre bien-être et assurez-vous de respecter toutes les mesures de sécurité.

### PRÉPAREZ-VOUS :

- » Renseignez-vous sur la maladie à virus Ebola (MVE).
- » Renseignez-vous sur les services et les soutiens disponibles.
- » Renseignez-vous sur les questions de sécurité.

## LES PRINCIPES D'ACTION DES PSP :

- OBSERVER**
- » Assurez-vous de la sécurité
  - » Identifiez les personnes ayant clairement des besoins essentiels urgents
  - » Identifiez les personnes les plus en détresse.

- ÉCOUTER**
- » Abordez les personnes qui peuvent avoir besoin de soutien.
  - » Demandez-leur quels sont leurs besoins et leurs préoccupations.
  - » Écoutez les personnes et aidez-les à se ressaisir.

*Même si vous devez communiquer de loin à cause des mesures de sécurité, vous pouvez encore accorder à la personne toute votre attention et montrer que vous écoutez attentivement.*

- METTRE EN CONTACT**
- » Aidez les personnes à subvenir à leurs besoins essentiels et à accéder aux services.
  - » Aidez les personnes à gérer les problèmes qu'elles rencontrent.
  - » Transmettez des informations.
  - » Mettez les personnes en contact avec leurs proches et avec un soutien social.



## ÉTHIQUE :

Voici une liste de conseils sur ce qui est à faire et à ne pas faire sur le plan éthique : elle sert à éviter de nuire à la personne qui bénéficie des PSP, à lui fournir les meilleurs soins possibles et à agir seulement dans son intérêt. Proposez votre aide de la manière la plus appropriée et la plus réconfortante pour les personnes que vous soutenez. Pensez à ce que signifient ces conseils sur le plan éthique dans votre contexte culturel.

### A FAIRE ✓

- » Être honnête et digne de confiance.
- » Respecter le droit de la personne de prendre ses propres décisions.
- » Connaître et mettre de côté vos préjugés et parti pris.
- » Bien expliquer à la personne que même si elle refuse d'être aidée, elle pourra toujours avoir accès à cette aide plus tard
- » Respecter la vie privée de la personne et s'assurer de la confidentialité de son histoire, si cela est approprié.
- » Adopter une attitude appropriée en tenant compte de la culture, de l'âge et du sexe de la personne.

### A ÉVITER ✗

- » Ne pas exploiter votre position en tant qu'aidant
- » Ne jamais demander à la personne de l'argent ou un service en échange de l'aide que vous apportez.
- » Ne jamais faire de fausses promesses ou donner de fausses informations.
- » Ne pas exagérer ses compétences.
- » Ne pas imposer votre aide, et ne pas insister ou vous imposer.
- » Ne pas obliger quelqu'un à vous raconter son histoire.
- » Ne pas divulguer les données personnelles de l'histoire de la personne.
- » Ne pas juger la personne sur ses actes ou ses sentiments.

## LES PERSONNES QUI ONT BESOIN DE PLUS QUE DE SIMPLES PSP :

Certaines personnes auront besoin de plus que de simples PSP. Soyez conscient vos limites et demandez l'aide d'autres personnes qui peuvent fournir un soutien plus avancé en santé mentale, des soins médicaux ou toute autre aide.

### LES PERSONNES AYANT BESOIN D'UN SOUTIEN IMMÉDIAT PLUS APPROFONDI EN SANTÉ MENTALE :

- » Les personnes qui sont si bouleversées qu'elles ne peuvent pas prendre soin d'elles-mêmes, ni de leurs enfants.
- » Les personnes qui peuvent se faire du mal.
- » Les personnes qui peuvent faire du mal à autrui.

# RÉPERTOIRE DES RESSOURCES DE L'ÉPIDÉMIE DE LA MALADIE À VIRUS ÉBOLA DANS VOTRE ZONE

<i>Nom</i>	<i>Numéro de contact</i>	<i>Type de services proposés</i>	<i>Notes</i>
<i>1 Numéro vert local d'Ébola</i>		<i>Conseils sur Ébola</i>	
<i>2 Agence de protection de l'enfance</i>		<i>Soutien pour les enfants et les adolescents non accompagnés</i>	
<i>3</i>			
<i>4</i>			
<i>5</i>			
<i>6</i>			
<i>7</i>			
<i>8</i>			
<i>9</i>			
<i>10</i>			
<i>11</i>			
<i>12</i>			



9 789242 548846