

Synthèse des appels « Ebola » reçus sur le numéro vert 80 00 11 20 Du 18 août au 19 octobre 2014

Activité

Dès le début du mois d'août 2014, le Ministère de la Santé a souhaité mettre en place un numéro vert pour répondre aux préoccupations de la population sur l'épidémie Ebola. Il a confié cette mission à Ligne Info Sida gérée par AFAFSI (Association des Femmes Africaines Face au SIDA) dont l'expérience lui a permis d'être rapidement

opérationnelle. Les connaissances des écoutants ont été renforcées sur Ebola afin de garantir la qualité de leur réponse. Ce numéro accessible à tous sur l'ensemble du territoire fonctionne 24 heures sur 24.

Depuis le début de la mise en place de la réponse sur Ebola, 3 168 appels ont été traités par les écoutants de la Ligne Info Sida. Les principaux modes de connaissance du numéro sont la télévision (58,7 %), la radio (15,7 %) et l'entourage (15,1 %). La diminution des campagnes radiotélévisées a entraîné la baisse des appels. D'autres modes de connaissances ont pris le relai mais ont moins d'impact : depuis le 29 septembre et la diffusion des nouvelles affiches avec le numéro vert, les supports de communication deviennent un mode de connaissance important : 2,8 % en moyenne mais 40 % la semaine du 13 octobre. De même, sur cette même semaine, un quart des appelants ont eu le numéro par l'entourage, ce qui témoigne également d'une bonne réputation de la Ligne.

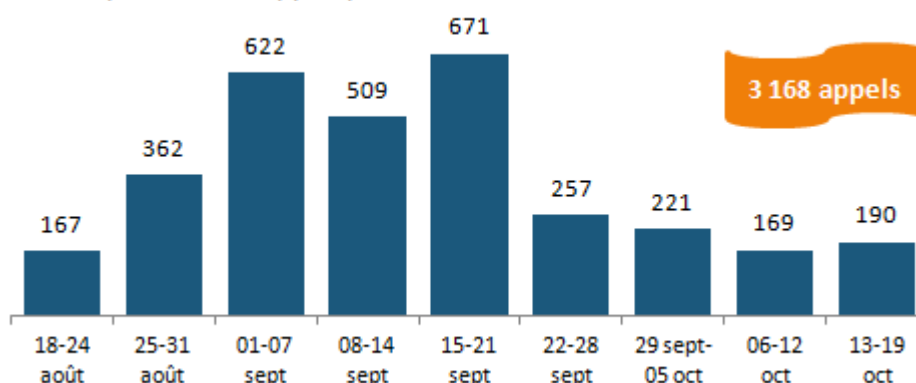
Près de la moitié des appels proviennent de trois régions du pays (cf. tableau). Un appel sur cinq est émis par un habitant de Ouagadougou. La langue de l'entretien est le français dans six appels sur dix, et le mooré dans un peu moins de quatre appels sur dix, les autres langues étant minoritaires.

Profil des appelants

Le public est davantage masculin avec quatre appels sur cinq émis par un homme. Les femmes ont été proportionnellement un peu plus nombreuses lors des semaines de plus forte activité, notamment la troisième (22,3 %). Depuis le 22 septembre et la baisse des sollicitations, les hommes représentent près de neuf appelants sur dix. C'est parmi les appels du Centre et des Hauts-Bassins que les proportions de femmes sont les plus élevées, 29,1 % et 28 % respectivement.

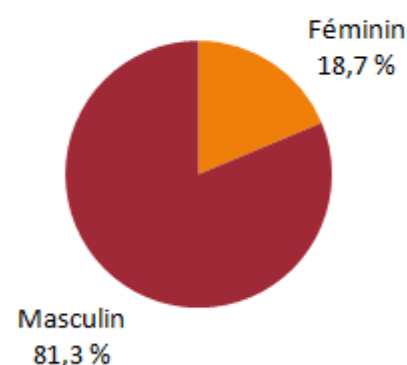
L'âge moyen est proche de 23,5 ans [min : 9-max : 85]. Les moins de 15 ans représentent 6 % des appels, un tiers a entre 15 et 19 ans, près de trois sur dix entre 20 et 24 ans et près d'un tiers plus de 25 ans. En moyenne, les femmes ont deux ans de moins que les hommes : 21,5 ans versus 23,5 ans.

Répartition des appels par semaine du 18 août au 19 octobre 2014



Région d'appel	En %
Centre	22,9
(Ouagadougou)	(21,3)
Centre-Nord	11,4
Boucle Du Mouhoun	11,0
Centre-Ouest	9,3
Centre-Est	8,3
Nord	8,3
Hauts-Bassins	8,2
(Bobo Dioulasso)	(5,9)
Est	6,6
Cascades	4,2
Centre-Sud	3,1
Plateau Central	2,4
Sud-Ouest	2,2
Sahel	2,1

Répartition des appels par sexe



Thèmes d'appel

La plupart des appels abordent plusieurs thèmes. Près de la moitié des appels interrogent des généralités sur la pathologie : D'où vient le virus Ebola ? Y a-t-il un cas confirmé au Burkina ? Quels sont les symptômes de Ebola ? Quels sont les pays touchés ? Est-ce qu'il existe un remède ou un vaccin ?

« ... le virus Ebola a été inventé par les américains pour réduire le nombre des africains qu'il juge trop élevé. » Homme, 19 ans

« Peut-on guérir du virus Ebola ? » Homme, 27 ans

« Y'a-t-il un cas au Burkina ? Y'a-t-ildes remèdes contre cette maladie à virus Ebola ? Comment faire pour savoir si tu es atteint du virus Ebola ? » Homme, 19 ans

« ... renforcer le dispositif de surveillance à la frontière de la Côte d'Ivoire car à la frontière Côte d'Ivoire -Libéria il y a beaucoup de burkinabé et vu la situation bon nombre va vouloir rentrer ce qui n'est pas sans risque » Homme, 39 ans

« Est-ce que c'est vrai que le virus Ebola a touché le Togo ? » Femme, 19 ans

« Comment acheminer les échantillons de sang des cas suspects ? » Femme, 29 ans

Extraits d'appel sur les généralités de la pathologie

Dans un tiers des entretiens, les appelants questionnent les modes de transmission du virus : Comment se transmet le virus ? Est-ce que la viande sauvage peut transmettre le virus ? Et l'eau ?

« L'eau des rivières est-elle contaminée par Ebola ? » Femme, 14 ans

« Nous avons tué des gros rats voleurs dans notre cuisine alors nous nous demandons si nous pouvons les consommer. » Femme, 19 ans

« La saleté peut-t-elle donner Ebola ? » Homme, 18 ans

«Le virus se trouve dans le lait de vache oui ou non ? Nous avons appris par l'intermédiaire d'un ami qu'on dit à la radio que le lait de vache n'est pas buvable. » Homme, 20 ans

«Est-ce que les moustiques peuvent transmettre le virus Ebola ? » Homme, 30 ans

« Je suis un chasseur et je confirme qu'il y a des oiseaux qui quittent des pays étrangers jusqu'au Burkina donc je suis convaincu que ces oiseaux peuvent être infectés et infecter à leur tour nos oiseaux. » Homme, 60 ans

« Le poisson peut-il contaminer ? » Homme, 25 ans

Extraits d'appel sur les modes de transmission du virus

Un tiers des appelants évoquent également les moyens de prévention : Comment se protéger d'Ebola ? Quels sont les animaux à ne pas manger ? Comment désinfecter ? Quel est le matériel de protection ?

« Y a-t-il un savon spécial pour le lavage des mains pour lutter contre Ebola ? » Femme, 15 ans

« J'ai un singe à la maison mais vu la situation actuelle je veux connaître la conduite à tenir. » Femme, 42 ans

« je suis la directrice d'une école et ma rentrée est prévue pour la semaine prochaine. Que dois-je faire pour les enfants en ce qui concerne Ebola surtout pour la prévention ? » Femme

« Quels sont les animaux sauvages à ne pas manger ? » Homme, 15 ans

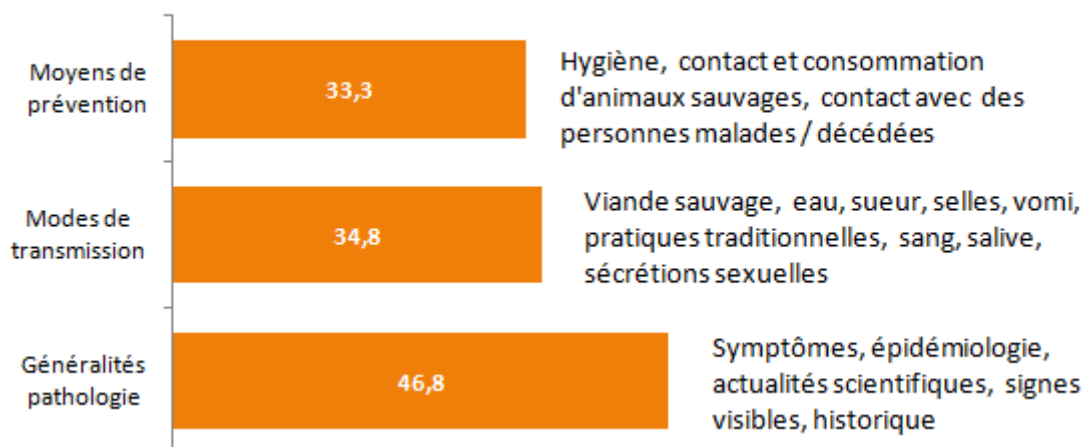
« Je suis dans un village et comme les chiens font la chasse aux animaux de brousse et que ce sont eux qui sont concernés par le virus Ebola, que faut-il faire ? » Homme, 15 ans

« Est-ce qu'on peut se saluer dans les marchés puisse que le virus Ebola est très contagieux ? » Homme, 22 ans

« J'ai appris que pour éviter la maladie Ebola il faut se badigeonner le corps avec du sel au coucher. C'est vrai ou pas ? » Homme, 23 ans

Extraits d'appel sur les moyens de prévention

Principaux thèmes abordés dans les appels (plusieurs thèmes possibles dans un appel)



D'autres thématiques en plus des trois principales précédemment évoquées sont abordées. Elles peuvent concerner la prise en charge des personnes infectées, les voyages dans les pays voisins notamment les pays où l'épidémie est déclarée comme la Guinée Conakry, ou encore exprimer des dénonciations de cas suspects ou de pratiques qui semblent à risque. Beaucoup d'appels témoignent d'un sentiment élevé de peur dans la population générale qui se traduit par de l'agressivité à l'encontre des écoutants. Ces situations positionnent souvent le personnel de la ligne comme étant le premier niveau d'intervention sur le terrain.

« Existe-t-il un centre de prise en charge des personnes infectées du virus Ebola ? » Homme, 25 ans
 « Il y a des gens qui continuent à faire la chasse, que faire pour les arrêter ? » Homme, 21 ans
 « Y'a des jeunes de mon quartier qui ont mangé des roussettes, que faut-il faire ? » Femme, 32 ans
 « Une de mes voisines est décédée et sa famille a évacué le corps nuitamment. La défunte revenait du village, ses selles et vomissements étaient accompagnés de sang. » Femme, 35 ans
 « Est-ce que je peux avoir confiance à mes frères orpailleurs actuellement en Guinée mais qui comptent venir pour la fête de Tabaski ? J'ai peur d'être infecté par le virus Ebola. » Homme, 21 ans
 « J'ai un voisin qui vient d'arriver de la Guinée et qui dit n'avoir pas été contrôlé à la frontière. Je veux savoir ce que je dois faire. » Homme, 25 ans
 « Je m'inquiète parce que je viens d'apprendre sur RFI qu'une activité de football doit avoir lieu au Burkina Faso et que les guinéennes doivent participer. Pourquoi le gouvernement n'a pas pris une décision pour interdire cette activité ? » Femme
 « Je suis un agent de santé de la région de (...), nous n'avons pas de matériel de protection et nous avons peur de la maladie surtout que nous avons appris que pour avoir le matériel de protection il faudra déboursé chacun 75000F » Homme, 35 ans
 « Je vous appelle pour signaler quelqu'un qui semble malade et qui dit qu'il est rentré de la Guinée Conakry depuis maintenant une semaine. Tout le monde a peur parce que le malade veut rentrer dans le marché. J'ai appelé la police parce que la population menace de le lyncher mais pourquoi vous n'êtes pas encore venu le chercher ? ? » Homme (*cette situation a fait l'objet d'une coordination entre le numéro vert, la police et le Ministère de la Santé*)

Extraits d'appel sur d'autres thèmes

L'analyse des appels montre que la Ligne a été utilisée par des publics très diversifiés (personnel soignant, administrations nationales et internationales, commerçants, cultivateurs, élèves, enseignants, etc.) mais que leurs préoccupations sont les mêmes : se protéger et empêcher la propagation d'Ebola.

Les témoignages recueillis sur le numéro vert montrent la nécessité de poursuivre les efforts, d'une part, de sensibilisation sur la maladie à virus Ebola et, d'autre part, de coordination de l'ensemble des acteurs qui interviennent sur le terrain pour gérer de façon efficace les situations rapportées par la population.