

Cellule de veille

Médecin Directeur

Dr Mohamed Kouni CHAHED

Coordinateurs:

Dr Hédi ELBEZ

Dr Noureddine Ben JEMAA

Membres:

Mr Soufiane DRIDI

Mlle Leila AYARI

Secrétariat :

Mlle Hamida Ben SALAH

Le Numéro vert “80 100 340” Bilan des 5 premiers jours

EDITO :

Comme l'a souligné Dr Margaret CHAN, Directrice Générale de l'OMS, dans sa déclaration du 29 avril 2009 annonçant le passage du niveau d'alerte 4 au niveau 5, pour la première fois dans l'histoire nous pouvons suivre l'évolution d'une pandémie en temps réel. Ce vécu en temps réel constitue à lui seul un phénomène à gérer. Les politiques, les scientifiques, la population et les médias, vivent l'événement chacun à sa manière. La communication autour du risque prend, dans un tel contexte, une dimension particulière. Elle doit informer, rassurer sans négliger la portée du risque et conseiller pour obtenir l'adhésion de la population aux stratégies de riposte. La mise en place d'un numéro vert pour accueillir les appels des gens et y répondre est une méthode qui se prête bien au contexte. Nous avons voulu la développer pour rassurer et bien informer la population et pour la tester en vue d'enrichir notre expérience en matière de communication en situation de risque.

L'équipe de l'ONMNE

Mesures prises pour assurer un fonctionnement Utile et Efficace du numéro vert

1. Recours aux collègues de l'ONFP, experts de la Méthode COMBI, développée pour le cas de la grippe aviaire, afin d'encadrer et accompagner la mise en place de l'expérience;
2. Tenue d'une réunion de travail avec l'équipe du Ministère de l'Agriculture qui a conduit l'expérience Numéro vert et Grippe aviaire;

3. Préparation d'un guide de bonnes réponses pour les opérateurs (Questions les plus Fréquemment Posées (FAQ)) en vue de :

- Garantir le minimum d'informations sur la grippe A(H1N1);
- Permettre à chaque appelant d'avoir une réponse simple, exacte, concise et contextualisée;
- Répondre à 4 types de questions :
 - * SAVOIR : Données épidémiologiques Mondiales (UE+++), régionales (EMRO) et Nationales +++
 - * COMPRENDRE : virus, symptômes, transmission, prévention, complications, pronostic...
 - * AGIR : Mesures prophylactiques: lavage des mains, se couvrir le nez lors de la toux ou l'éternuement, mesures vis-à-vis des contacts...etc.
 - * ORIENTER : si signes d'appel, que faire : services à contacter, gestes à éviter, gestes à accomplir, qui appeler...etc.

4. Constitution et Formation des équipes d'accueil téléphonique :

- Désignation d'une équipe de 12 médecins de santé publique, en collaboration avec les 4 Directions Régionales de la Santé Publique du grand Tunis;
- Préparation d'un tableau de rotation de 6 équipes (binômes) répartis sur 3 séances quotidiennes de 4h chacune;
- Formation des médecins en techniques de gestion des appels et contenu scientifique simplifié.

5. Préparation des documents de référence :

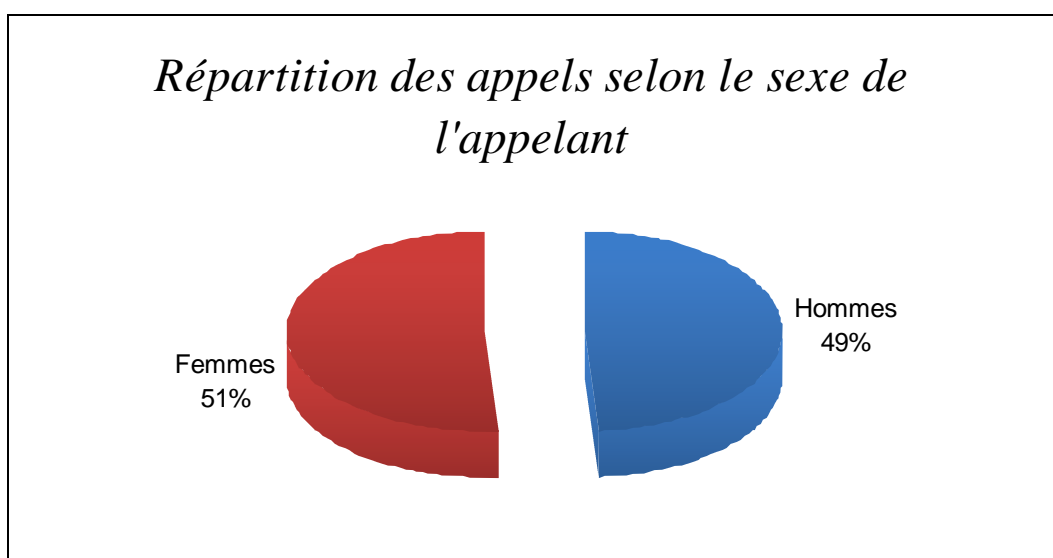
- Bulletin épidémiologique actualisé;
- Documents établis à l'échelle nationale pour la gestion de l'état d'alerte: circulaire ministérielle, mesures entreprises par le ministère de la santé publique, liste des centres de référence avec noms et N° de téléphone des responsables...etc.

6. Annonce dans les journaux, à la radio, à la télévision (bande défilante "Akhbar", émission médicale, télé journal...) et affichette.

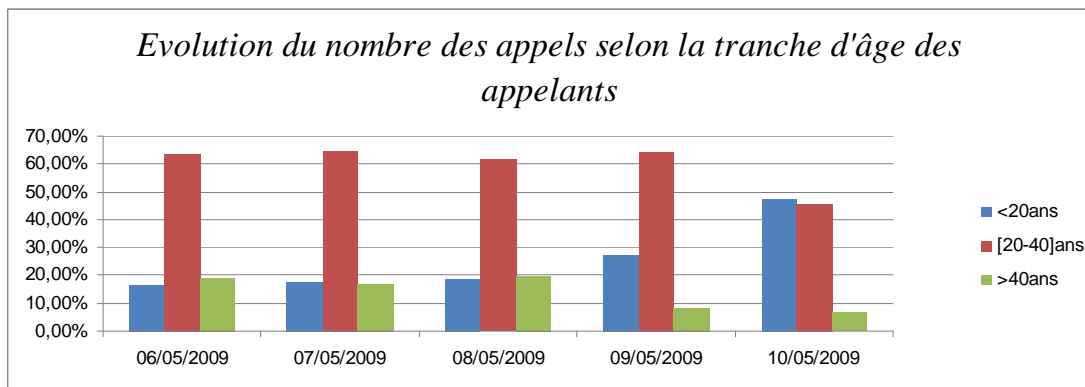
BILAN Des 5 premiers jours

Profil des appelants

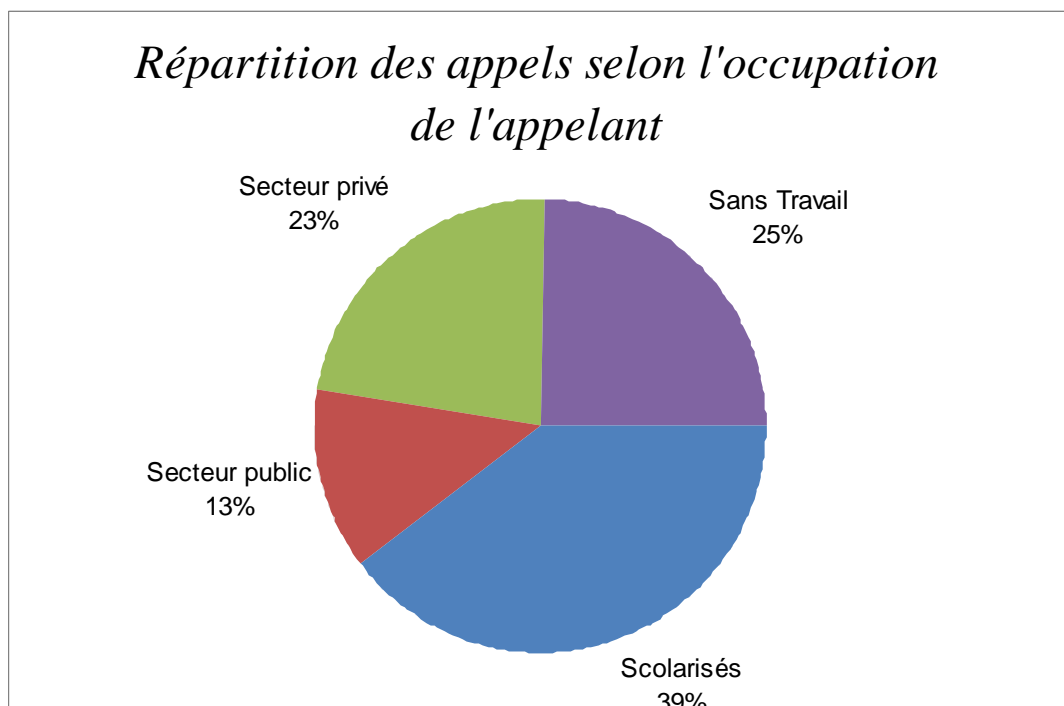
- Durant les cinq premiers jours du démarrage de la ligne verte, 1984 appels ont été reçus au cours desquels 1312 communications téléphoniques ont été établies. La moyenne est de 262 contacts téléphoniques par jour.
Les appels restants (près de 40%), sont des appels blancs (aucun répondant au bout du fil ou posant des questions qui ne concernent pas la grippe A(H1N1)...)
- Les appelants sont également répartis entre les 2 sexes:



- La tranche d'âge qui s'est intéressée le plus à ce numéro se situe entre 20 et 40 ans constituant 55% des appelants. Les jeunes de moins de 20ans représentent environ 30 % des appelants.
C'est seulement le dimanche que les moins de 20 ans ont été majoritaires à demander les services du numéro vert.

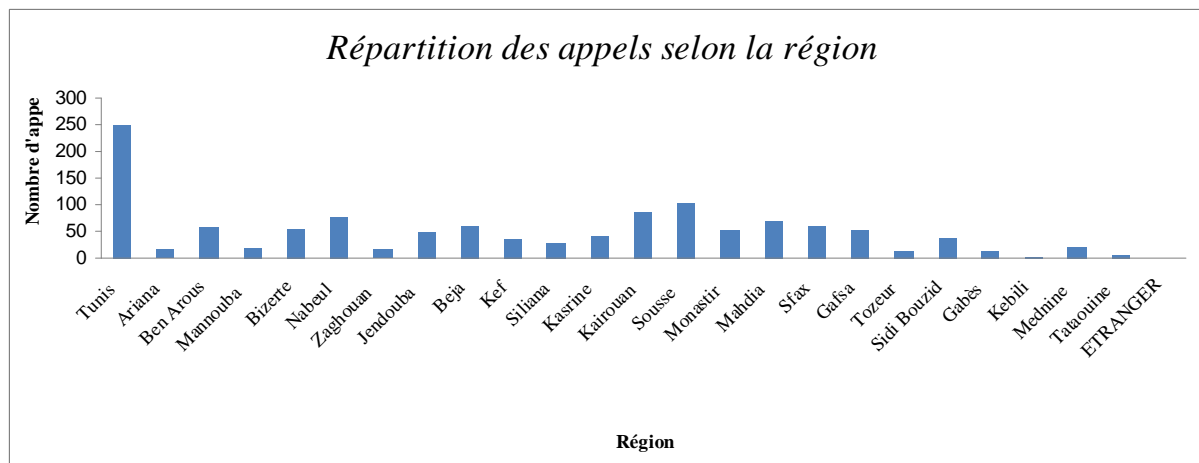


- 39% des appelants sont des élèves ou des étudiants. Les personnes qui travaillent dans le secteur privé (23 %) ont fait appel à ce numéro vert plus que ceux qui travaillent dans le secteur public (13%).



Lieux de provenance des appels :

- 20,3 % des appels proviennent du gouvernorat de Tunis, 8,7% de Sousse, 7% de Kairouan, 6,4% de Nabeul. Le reste des appels est réparti sur tous les autres gouvernorats du pays.
Aucun appel n'est parvenu de l'étranger.



Préoccupations et interrogations des appelants:

- Les questions les plus fréquemment posées portent sur la nature de cette nouvelle maladie, ses répercussions sur la santé de l'individu et sur sa contagion (60% des questions).
- La répartition de cette maladie dans le monde et notamment son existence ou non en Tunisie a été le deuxième thème prioritaire des communications téléphoniques (plus de 25% des questions).
- Certains ont recours au N° vert pour un conseil avant le voyage à l'étranger ou pour chercher à être rassuré sur des proches à l'étranger (Italie, Espagne ou dans les pays arabes) (plus de 25% des questions).
- les mesures de prévention de la maladie, l'existence ou non d'un vaccin ont été le sujet de 6% des questions.
- Des questions sur des sujets très variés se rapportant à la grippe A (H1N1) ont été posées en particulier :
 - A-t-on le traitement qu'il faut?
 - Y-a-t-il un contrôle des voies de passage terrestres?
 - Quel est le nombre de décès dans le monde?
 - Est-t-il nécessaire d'utiliser le masque dans les endroits publics?
 - Quelles sont les précautions à prendre par les éleveurs notamment du porc et des volailles?
 - Quels sont les signes distinctifs entre grippe porcine et grippe saisonnière et entre grippe porcine et grippe aviaire?
 - Quel est le mécanisme du passage du virus du porc à l'homme?
 - Quels sont les signes de grippe chez l'animal?

- . Est-ce que la maladie se transmet du porc vers le sanglier ou vers d'autres animaux surtout le chat et le mouton?
- . Y-a-t-il un risque de contamination par le sanglier?
- . Y- a-t-il un risque pour les gens qui travaillent en contact avec les touristes?
- . Quel est l'effet de la chaleur sur le virus?
- . Y-a-t-il un risque pour les gens qui consomment des produits venant de l'étranger?
- Ce numéro vert a également permis de:
 - . Corriger certaines fausses rumeurs;
 - . Répondre aux questions d'élèves et d'enseignants appelés à préparer des dossiers sur la question;
 - . Orienter certaines personnes présentant des signes d'infection respiratoire vers les structures appropriées.

Principales conclusions :

Après cinq jours de mise en service du numéro vert, l'impression de son utilité pour la population semble évidente à travers le grand nombre de questions pertinentes posées et le niveau de sérieux avec lequel la population s'adresse aux médecins chargés de cette mission de communication. Plusieurs des appelants n'hésitent pas à exprimer leurs remerciements et leur satisfaction.

L'équipe de l'ONMNE qui a accepté de conduire cette expérience difficile mais enrichissante compte bien la documenter, partager et valoriser ses résultats avec tous ceux qui ont contribué à sa mise en œuvre.