

## Ecoute Santé

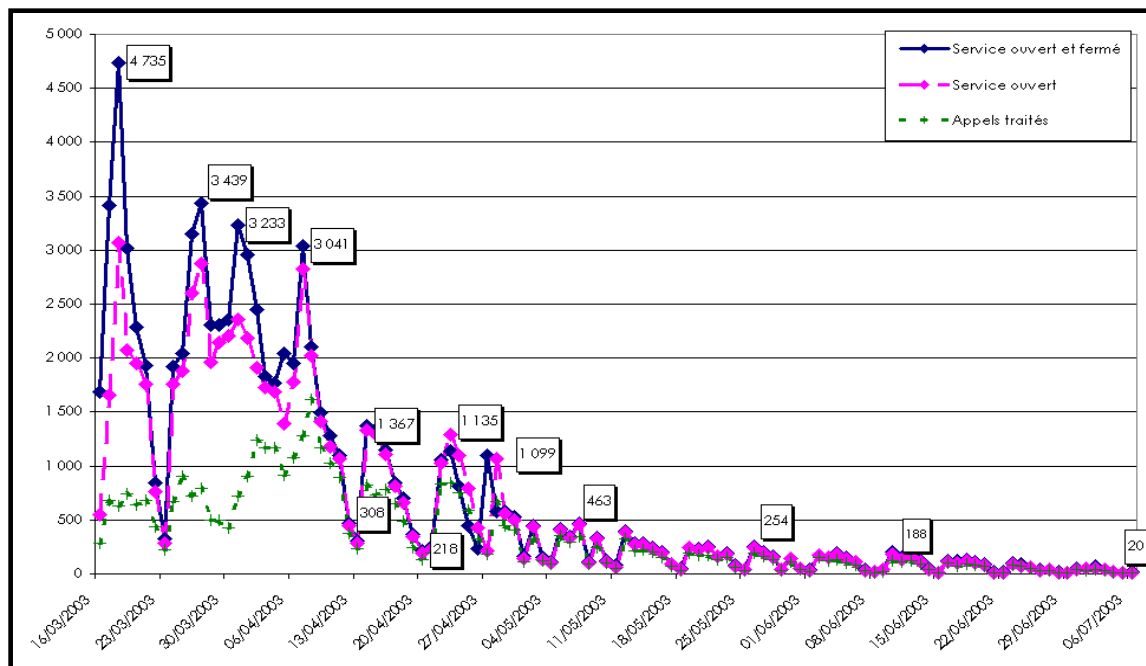
### Syndromes Respiratoires Aigus Sévères (SRAS)

*Du 16 mars au 06 juillet inclus 2003*

L'association Sida Info Service a été sollicitée par le Bureau des Alertes de la Direction Générale de la Santé afin de mettre en place un « Ecoute santé » concernant l'épidémie de pneumopathie en Asie du Sud-Est. Le numéro vert a pour objectif d'informer les personnes concernées par l'épidémie de maladies respiratoires sévissant actuellement en Asie du Sud Est.

Ce dispositif s'est déroulé du 16 mars après midi au 06 juillet au soir 2003. Du 16 mars au 2 avril les heures d'ouverture s'échelonnent de 9h00 à 21h00. Puis du 3 avril au 06 juin le service débute dès 8h00 au vue des sollicitations enregistrées entre 8h00 et 9h00, 7 jours sur 7. Enfin du 07 juin au 06 juillet les heures d'écoute se restreignent de 9h00 à 19h00.

Le dispositif a reçu un total de **87 723 appels** dont **71 505** en service ouvert, soit 82% du trafic. Alors que 78% des appels ont été réalisés durant les heures d'ouverture entre les 16 mars et 2 avril, ce pourcentage atteint 91% à partir du 3 avril du fait de la flexibilité des heures d'ouverture du dispositif.



*Distribution des appels reçus en service ouvert et fermé, en service ouvert et des appels traités sur Ecoute Santé depuis l'ouverture du dispositif*

Trois périodes se dessinent :

- o Du 16 mars au 08 avril 2003 : le nombre moyen d'appels s'élève à **2 380 appels/jours** avec un maxima le 18 mars de 4 735 appels (communiqué de presse de la DGS du 17 mars 2003). Les différents pics d'appels suivants sont corrélés à la communication dans les médias (radio, télévision) du numéro vert d'écoute santé, suite à l'évolution épidémiologique du SRAS dans le monde et en France et ce particulièrement lors de l'annonce du seul cas Index français hospitalisé à Tourcoing le 22 mars à son retour de l'hôpital d'Hanoï.

- o Du 09 avril au 07 mai : le nombre d'appels diminue de manière importante, le nombre moyen d'appels par jour est divisé par plus de 3 par rapport à la période précédente (671). Des pics sont constatés à plus de 1 000 appels jours uniquement en début de semaine (les lundi et mardi) sans lien avec une quelconque actualité épidémiologique sur le territoire français. Aucun afflux d'appels a été constaté, suite au retour de Chine d'une équipe professionnelle le 3 mai dont 2 personnes ont été classées cas probables et hospitalisées.
- o Du 08 mai au 06 juillet : le nombre moyen d'appels par jour tombe à 65. Le niveau d'activité du dispositif est très faible les dernières semaines (de 99 appels le lundi 23 juin à 15 appels le samedi 5 juillet).

**38 685** appels ont été **traités** par les écoutants, soit 54% des appels reçus en service ouvert. Si la forte pression des appels des premières semaines n'a pas permis de réaliser un taux de décroché supérieur à 40%, à partir du 3 avril, le pourcentage d'appels traités est passé en moyenne à 72% grâce au renforcement de l'équipe d'écoutes.

Les appels sans échanges, blagues sont apparues dès la seconde semaine d'activité mais de manière marginale et ce durant toute la durée du dispositif.

## ***La teneur des entretiens***

Sur toute la durée du dispositif deux principaux profils ont perduré :

- o Les voyageurs résidant, provenant ou envisageant de se rendre dans les zones géographiques affectées par le SRAS qui représentent les  $\frac{3}{4}$  des entretiens.
- o Les personnes ayant un lien indirect avec le SRAS (24%).

Au cours du temps, et de la survenue d'évènements, la répartition de ces profils a évolué. Ainsi au cours des trois premières semaines de la mise en place du dispositif, les voyageurs étaient majoritaires (84%), puis au cours du mois d'avril plus de la moitié des entretiens était le fait de personnes ayant un lien indirect avec le SRAS cédant à une sorte de paranoïa généralisée vis à vis de tous ce qui provient des zones affectées. Puis la tendance s'inverse de nouveau sur les mois de mai, juin, juillet où les appels de voyageurs sont les plus fréquents (71%, 63%, 77%).

## **1. Les voyageurs**

Les appelants évoquent principalement les pays d'Asie du Sud-Est (77%) : la Chine (18%) (plus spécifiquement Pékin, la province de Guangdong, Hong Kong), le Vietnam (12%), Singapour (6%).

Au fur et à mesure que les foyers épidémiques s'étendent à d'autres pays, les appelants s'emparent de l'information et interrogent les écoutants : Canada, Taiwan, les Philippines, le Japon, aujourd'hui l'Inde, les Etats Unis, le Brésil, l'Australie, la Grande Bretagne ....

La réactivité des appelants face à l'information délivrée par les médias est immédiate.

### **1.1 Les voyageurs revenant des zones affectées ou leur proche et les résidents**

Les appelants sont des touristes, des hommes d'affaires ou encore du personnel naviguant aérien.

Les demandes suivantes ont perduré durant toute la durée du dispositif : quels sont les délais d'incubation de la maladie, doivent-ils se mettre en quarantaine, quelles sont les précautions à prendre pour protéger leur entourage et plus spécifiquement pour les enfants en bas âge, les femmes enceintes, les personnes âgées.

Suite au communiqué de presse réalisé le 23 mars par la DGS informant qu'une personne rentrant de Hanoi par le vol AF 171 du même jour, présentait des symptômes du SRAS, 54 passagers de ce vol ont contacté le dispositif. Ces appelants souhaitent obtenir des conseils sur : les précautions à prendre par rapport à leur entourage mais aussi pour eux-même, les risques de transmission. Ces personnes ne présentaient pas de symptômes et n'avaient pas été contactées par la DGS.

Suite à cet événement, et à l'annonce du cas index français, la teneur des entretiens changent.

Des passagers se plaignent du manque d'information et de prise en charge à l'aéroport; et ce malgré les dispositions prises par la DGS

Le personnel navigant souffre également d'un déficit d'information contactant le numéro vert pour s'informer des modes de contamination et des précautions à prendre.

A partir de l'apparition de ce cas probable, toutes ces personnes témoignent d'une mise en quarantaine « sociale » forcée que ce soit de leurs amis (dîners annulés), de leur entreprise (légalité de cet isolement ?), des établissements scolaires pour leurs enfants.

Ces appelants demandent comment se procurer des certificats de non-contamination exigés par leur employeur ou encore si des tests sanguins existent afin de prouver leur bonne santé et pouvoir réintégrer leur poste.

Par ailleurs, des personnes expatriées appellent des zones affectées d'Asie du Sud-Est (Chine) afin de connaître la situation épidémiologique et son évolution dans ces zones car sur place elles n'ont pas d'information. Elles se demandent si elles doivent rentrer en France.

Ces interrogations sont vraies pour les proches qui résident dans ces régions.

De même de nombreuses ambassades de foyers épidémiques s'informent sur les mesures sanitaires à prendre localement.

D'une manière générale peu d'appelants décrivent de symptômes, dans ce cas ils sont orientés vers le Samu.

### **1.2. Les voyageurs envisageant de se rendre dans les zones affectées ou leur proche**

Les appelants envisagent de voyager dans les pays d'Asie du Sud-Est et autres régions du monde concernées par le SRAS, tout comme la catégorie précédentes les destinations ont évalué en même temps que la situation épidémique.

Ces personnes doivent se rendre dans ces régions soit pour du tourisme soit pour les affaires.

Elles s'informent sur la situation épidémiologique du pays, sur les risques et les modes de contaminations ; demandent conseil sur le fait d'annuler leur voyage, le maintenir ou bien le reporter.

Nombre d'entre elles s'indignent du fait que les agences de voyage ne leur remboursent pas leur voyage.

Ces personnes interrogent également sur l'efficacité et la nécessité du port de masque à l'aéroport et dans les pays affectés.

Certains appelants rappellent à plusieurs reprises le dispositif afin de s'informer de l'évolution de la situation et regrettent que la DGS n'interdise pas de manière catégorique les voyages dans les zones concernées.

## **2. Les personnes ayant un lien indirect avec le SRAS, par le biais de personnes (originaires des zones affectées, y ayant séjournées ou devant y séjournées) ou d'objets.**

Cette catégorie a beaucoup évolué au fil du temps.

Les d'entreprises se sont saisies du numéro vert très rapidement et de manière exponentielle dans le temps.

Les agences de voyages sollicitent le dispositif depuis le début de l'épidémie pour connaître la situation dans les zones mais aussi s'informer des consignes gouvernementales quant à l'accès aux zones. Certaines se plaignent des réponses apportées aux clients (recommandations aux voyageurs).

Les entreprises qui commercent avec ces régions appellent de manière importante le numéro que ce soit des dirigeants, des médecins du travail, des délégués syndicaux, des secrétaires, des salariés.

Ils s'interrogent sur :

- les risques encourus par leurs collaborateurs à partir dans ces pays,
- les risques de contamination et l'intérêt de l'isolement, de la quarantaine pour des personnes ayant séjournées dans ces pays par rapport à l'ensemble des salariés de l'entreprise (cette question de la quarantaine a pris une ampleur démesurée : puisqu'à ce jour des employeurs exigent des certificats de non contamination ou encore des tests de dépistage afin de rassurer l'ensemble des salariés),
- le rapatriement de collaborateurs travaillant actuellement dans les zones affectées,
- les risques encourus lors de manipulation d'objets en provenance des zones : courriers (poste), chèques, nourritures, vêtements ....,
- le report ou l'annulation de conférences, rencontres, foires où des personnes originaires des zones affectées devaient se rendre.

L'éducation Nationale s'est également emparé du numéro mais plus tardivement. Les inspections d'académie, les directeurs d'établissements, les professeurs et les parents d'élèves interrogent sur :

- les risques de contaminations,
- la nécessité de mettre en quarantaine les enfants revenant des régions affectées,
- l'obligation de certificat de non contamination,
- l'annulation de voyages d'étude dans ces zones.

Les phobiques appellent fréquemment le numéro.

Ces personnes redoutent une contamination par le simple contact avec des personnes asiatiques (quartiers, restaurants, magasins), le contact avec des objets fabriqués dans les zones, le fait de se rendre à l'aéroport ou de prendre l'avion, où encore de résider dans une ville ou un cas probable a été hospitalisé.

Les  $\frac{3}{4}$  de l'ensemble des appelants contactent le dispositif pour la première fois.

La grande majorité des appelants indique connaître le numéro par l'intermédiaire de sites Internet (45%), la télévision et la radio (25%) sont également mentionnés de manière importante, viennent ensuite les services hospitaliers, les annonces à l'ADP ou encore dans les journaux. Plus marginaux sont les appelants indiquant avoir eu connaissance du n° vert par le biais d'institutions (ambassades, consulats, inspection académique ....).

## **CONCLUSION**

Le dispositif a répondu à un fort besoin d'information de la population générale sur le SRAS. L'accessibilité au dispositif a été améliorée rapidement au vue de la pression des appels lors des annonces médias. Le profil des appelants est resté récurrent bien que des variations aient été constatées selon l'actualité de l'épidémie et sa propagation.