

Tableau I. Stratégie CEeRIC pour l'éducation du citoyen aux mesures préventives liées à la COVID-19 (Pétre et coll. 2020)

Etapes	Objectifs	Caractéristiques/Stratégies	Exemples de mise en oeuvre
C	Cadrage Donner le cadre de l'intervention et permettre à la personne de se faire une idée juste de l'intervention pour consentir librement	<ul style="list-style-type: none"> - Se présenter (identité, profession, rôle) - Présenter l'intervention CEeRIC : « nous proposons de prendre 15' pour parler de votre situation en lien avec le COVID et son dépistage » (Préciser la nature éducative de l'intervention (pour ne pas créer de fausses attentes)) - Préciser qu'il s'agit d'une expérience pilote - Demander l'accord (consentement triple : participation, recueil des données de contact, utilisation des données pour évaluation/ amélioration du dispositif) de la personne pour l'intervention - En cas de refus, interroger la raison 	<p>« Bonjour, je m'appelle XXXX, je suis infirmier et fais partie du Service de Promotion de la Santé de la Province de Liège. Nous testons une intervention dédiée à discuter avec vous de la compréhension de votre situation en lien avec le COVID-19 et son dépistage. Cela prend la forme d'une discussion structurée d'une quinzaine de minutes visant à vérifier l'appropriation des messages de prévention pour vous et votre entourage.</p> <p>Il ne s'agit en aucun cas de tester un traitement ou des médicaments. Il s'agit de conseils visant à renforcer vos capacités en matière de gestion de votre santé.</p> <p>Il s'agit d'une expérience pilote, raison pour laquelle nous ne pourrions peut-être pas répondre à toutes vos questions aujourd'hui. Nous proposons également de vous recontacter dans 1 semaine pour vérifier avec vous comment vous pouvez appliquer les mesures préventives en fonction de vos résultats ».</p> <p>Présenter la feuille de consentement (les 1 accords) ou le cas échéant, le motif du refus.</p>
C	Compréhension de la situation Explorer la perception de la personne par rapport à sa situation Informé le citoyen de sa situation Répondre à l'anxiété du citoyen	<ul style="list-style-type: none"> - Informer de l'objectif du testing et les issues possibles - Distinguer tests de dépistage et d'immunité acquise - Trouver un équilibre entre la gravité de la situation et la réassurance - Informer le citoyen sur l'existence de stratégies visant à éviter la dégradation et la propagation de la maladie 	<p>« Comment vivez-vous la situation? Que savez-vous sur le COVID-19 (gravité, risque) ? »</p> <p>« Vous présentez les symptômes du COVID 19. La majorité des citoyens ressentent des symptômes grippaux légers à modérés (fièvre > 38°C, toux, mal de tête, ...), qui mettent du temps (au moins 2 semaines) à diminuer ou disparaître. Si bien qu'ils sont alors guéris du COVID, mais peuvent continuer à être contagieux. Dans tous ces cas (c'est très probablement le vôtre), il n'est pas nécessaire d'être hospitalisé.</p> <p>Il n'y a pas de traitement spécifique pour le COVID-19. Il faut prendre les mesures de prévention nécessaires pour vous (ne pas être sur-infecté(e)) et pour les autres (ne pas les infecter). Par contre, nous pouvons soulager les symptômes (antipyrétique, anti-tussif, puffs éventuels). Nous allons vous indiquer quoi faire ».</p>
E D	Éducation des citoyens sur les stratégies d'autogestion Donner aux citoyens des instructions sur la façon de prendre soin d'eux-mêmes et de protéger leurs proches de la contamination	<ul style="list-style-type: none"> - Donner aux citoyens des instructions claires sur ce qu'ils doivent faire - Renforcer la perception du contrôle, de la valeur et de l'auto-efficacité des stratégies d'autogestion par le citoyen - Utiliser une communication orale claire, adaptée et structurée - Questionner les possibilités de transfert à domicile - Éviter de culpabiliser la personne si elle ne peut pas mettre en place certains comportements à la maison, tendre vers les mesures au mieux que possible - utiliser les documents « citoyens » 	<ul style="list-style-type: none"> - Restez chez vous - Surveillez attentivement vos symptômes - Reposez-vous et hydratez-vous. - Si vous avez un rendez-vous médical, appelez à l'avance le prestataire de soins et dites-lui que vous avez ou pourriez avoir le COVID-19 - Couvrez votre toux et vos éternuements - Portez un masque facial - Lavez-vous souvent les mains - Dans la mesure du possible, restez dans une pièce spécifique et loin des autres personnes de votre domicile. - Évitez de partager vos objets personnels avec d'autres personnes - Nettoyer toutes les surfaces qui sont souvent touchées
R	Références à des ressources fiables Fournir et/ou indiquer aux citoyens un site web fiable et des lignes d'assistance gratuites	<ul style="list-style-type: none"> - Choisissez des références fondées sur des preuves et faciles à comprendre - Orienter les personnes vers les services proposés par la commune 	<p>Ressources qui peuvent être renseignées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://www.aviq.be/coronavirus-citoyens.html - https://www.info-coronavirus.be/fr/ - Numéro vert pour les citoyens : 0800/14689 - Remise de documents ressources aux citoyens
I	Instruire des mesures à prendre en cas d'urgence Renforcer les capacités des citoyens à surveiller et à détecter les symptômes d'aggravation de la maladie	<ul style="list-style-type: none"> - Informer les citoyens sur les signaux d'alerte qui devraient les inciter à reprendre contact avec leur médecin généraliste => oser téléphoner 	<p>« Les signes d'alerte d'urgence comprennent: Difficulté à respirer, Douleur ou pression persistante dans la poitrine, Nouvelle confusion ou incapacité à se réveiller, Lèvres ou visage bleuâtres, malaise, dégradation de l'état général. Cette liste n'est pas exhaustive. Veuillez consulter votre prestataire médical pour tout autre symptôme grave ou inquiétant ».</p>
C	Confirmation de la compréhension des informations Évaluer la compréhension des instructions par les citoyens	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser la méthode Teach-Back - Questionner l'engagement des citoyens à mettre en œuvre les mesures de prévention - Offrir aux citoyens la possibilité de poser des questions 	<p>« Nous avons beaucoup parlé aujourd'hui et je veux m'assurer que j'ai bien expliqué les choses. Revoilà donc ce dont nous avons discuté. Pouvez-vous décrire les principales instructions pour prévenir les complications et la diffusion du COVID-19 ? »</p> <p>(Si la formation révèle un malentendu, expliquez à nouveau les choses en utilisant une approche différente)</p> <p>« Que feriez-vous pour mettre en place les mesures de prévention au quotidien ? »</p> <p>« Quelles sont vos questions ? »</p> <p>(Évitez de dire « Avez-vous des questions ? » car la plupart des citoyens répondront à cette formulation en disant « non »).</p>