

Centre psychosocial



Fédération internationale des Sociétés
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Santé mentale et soutien psychosocial à l'intention des employés, des bénévoles et des communautés après l'éclosion du nouveau coronavirus

Table des matières

Introduction.....	3
Réactions normales à une épidémie.....	3
<i>Rumeurs liées au nCoV</i>	4
<i>Réactions et comportements courants lors d'une épidémie</i>	4
Activités de santé mentale et de soutien psychosocial	6
Besoins en SMSPS dans la communauté.....	6
Aspects de SMSPS dans les opérations de lutte contre une épidémie.....	8
<i>Formation des intervenants aux activités de SMSPS</i>	9
Communication lors d'une épidémie	9
SMSPS pour les personnes en isolement	10
Facteurs de stress propres aux intervenants.....	11
Gestion du stress.....	13
Ressources	14
Contacts pour le soutien au personnel et l'assistance technique en matière de SMSPS	14



Introduction

Le nouveau coronavirus (nCoV) a fait son apparition en 2019-2020, causant une épidémie. Son mode de transmission n'est pas encore tout à fait connu, mais on sait que le virus peut se transmettre d'une personne à l'autre. Aussi, il est probable que la plupart des systèmes de santé locaux ne soient pas équipés pour traiter une épidémie de grande ampleur. De plus, des idées fausses et des informations erronées circulent rapidement lorsqu'une épidémie est déclarée.

Les épidémies antérieures nous ont appris que les services de santé mentale et de soutien psychosocial (SMSPS) sont une priorité essentielle. Les services de SMSPS favorisent le bien-être des populations touchées et permettent de pallier les risques pour la santé et la sécurité publiques qui émanent de la peur, de la stigmatisation et des idées fausses. L'accès à l'information ainsi qu'une meilleure compréhension du virus et de son mode de propagation permettent aux personnes touchées de se sentir soutenues, les aident à garder leur calme et les rendent plus enclines à suivre les instructions. De plus, le soutien psychosocial pour les employés et les bénévoles facilite l'intervention, où les conditions de travail sont extrêmement stressantes.

La présente note d'information contient des renseignements généraux permettant de mieux comprendre les aspects de SMSPS liés au nCoV et suggère des activités de SMSPS à mettre en œuvre. Ces activités peuvent aider les personnes qui sont en contact avec les patients ou leurs proches et pour qui le fait de travailler et de vivre en pleine épidémie peut être éprouvant. La note vise tout le personnel travaillant auprès de personnes touchées, de près ou de loin, par le nCoV ainsi que les intervenants en SMSPS qui mettent en œuvre des activités et des interventions de SMSPS à l'intention des personnes touchées.

Réactions normales à une épidémie

Lors d'une épidémie, il arrive souvent que des rumeurs et des idées fausses circulent à propos de la maladie. Les personnes touchées reçoivent parfois de l'information contradictoire de la part des autorités gouvernementales en matière de santé, de divers organismes et d'autres sources. La peur et la méfiance du public à l'égard des messages de santé publique mènent certaines personnes à refuser de l'aide médicale et même à se cacher. En raison des idées fausses, les professionnels de la santé peuvent subir des menaces ou des actes de violence de la part des personnes touchées. De plus, s'il devient impossible d'observer les rites funéraires habituels, on peut voir naître de la colère, de la frustration, du ressentiment et de la peur chez les personnes affectées.

Il est important d'engager le dialogue avec les communautés locales, et en particulier avec les chefs religieux locaux, qui peuvent aider à expliquer la situation à la population et à trouver des moyens plus sûrs pour honorer les défunts¹.

¹ *A faith-sensitive approach in humanitarian response: Guidance on mental health and psychosocial programming*. IASC, 2018.



Rumeurs liées au nCoV

Voici certaines rumeurs qui circulent à propos du nCoV :

- Le virus s'attaque aux personnes âgées seulement; il épargne les enfants et les jeunes.
- Le virus peut être transmis par les animaux, les personnes devraient donc abandonner leurs animaux de compagnie.
- L'utilisation de rince-bouche ou de lotion buccale et d'antibiotiques ainsi que la consommation de cigarettes et de spiritueux peuvent détruire le nCoV.
- Les séances de sauna ou les feux d'artifice peuvent prévenir l'infection au nCoV.
- L'épidémie est volontaire et le nCoV est une arme biologique conçue pour s'attaquer à une population précise.
- Certains aliments sont contaminés et peuvent propager le virus.
- Des patients cachent leur maladie, car ils veulent transmettre le virus à d'autres personnes.

Réactions et comportements courants lors d'une épidémie

- Peur d'être malade et de la manière dont on peut en mourir.
- Peur des symptômes et des maladies qui sont normalement faciles à soigner.
- Peur de contracter le virus et d'en mourir, ce qui pousse certaines personnes à ne pas s'approcher du personnel soignant et à ne pas se rendre dans les établissements de santé.
- Peur de perdre son gagne-pain, de ne pas pouvoir travailler pendant la période d'isolement et d'être licencié parce que l'employeur craint une contamination, etc.
- Sentiment d'impuissance et symptômes dépressifs en raison de l'isolement.
- Méfiance et colère à l'égard de toutes les personnes associées à la maladie.
- Stigmatisation et peur des patients et du personnel soignant.
- Refus d'être approché par des bénévoles ou par le personnel soignant et menaces verbales ou physiques à leur égard.
- Refus de s'occuper de mineurs non accompagnés ou séparés de leurs proches par peur d'être contaminé.
- Conviction que la prière est la seule chose qui sauvera les gens.

Certaines de ces peurs et de ces réactions sont fondées sur des dangers bien réels, mais nombre d'entre elles sont aussi alimentées par des rumeurs, de fausses informations ou la méconnaissance de la situation. Il est important de rectifier ces idées fausses, tout en reconnaissant que les sentiments et comportements qui en découlent sont bien réels, et ce, même s'ils reposent sur des suppositions erronées. Du fait de leur engagement dans l'intervention, certains personnels soignants, bénévoles et employés locaux peuvent être tenus à l'écart de leur réseau social habituel et de leur famille. Lors de précédentes épidémies, les bénévoles ont indiqué qu'ils étaient suspectés d'être :

- des vecteurs de la maladie, responsables de la propagation du virus;
- contagieux, donc indésirables chez eux et au sein de leur famille;
- payés par des organismes ou par les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour propager la maladie dans leur communauté.

Les bénévoles peuvent subir l'hostilité des communautés et de différentes parties prenantes et être accusés de ne pas fournir les outils nécessaires pour protéger la population. Discuter le plus tôt possible avec la communauté et les chefs religieux est la première étape pour couper court à de telles idées reçues (plus de détails à ce sujet ci-dessous).



Activités de santé mentale et de soutien psychosocial

De nombreuses activités de SMSPS peuvent être menées. Le choix dépend du contexte. Des évaluations doivent être régulièrement effectuées et des mesures de suivi mises en place, au fil de l'évolution de la situation, afin de déterminer les activités les plus appropriées. La liste ci-dessous est donnée à titre indicatif.

- Évaluation des besoins de la communauté et rétroaction aux superviseurs pour les informer de l'évolution de la situation au sein de la communauté.
- Évaluation continue des risques.
- Soutien aux autres secteurs en termes de surveillance, y compris le suivi et la localisation des contacts, la santé et la logistique.
- Soutien par les pairs.
- Formation de base portant sur les premiers secours psychologiques et les techniques de communication axées sur le soutien pour les bénévoles, le personnel soignant du milieu communautaire.
- Supervision, soutien et suivi des bénévoles et d'autres parties prenantes par :
 - l'explication des messages de sensibilisation à transmettre en ce qui concerne le nCoV; messages visant à fournir de l'information exacte ainsi qu'à favoriser le calme, un sentiment de sécurité, la confiance dans les intervenants et leur efficacité;
 - un suivi régulier et un soutien à la gestion de cas;
 - la collecte des données sur le nombre de personnes touchées qui ont recours aux services;
 - l'évaluation de la portée des activités de soutien psychosocial;
 - le suivi des activités sur le terrain;
 - la conception, l'adaptation et la diffusion de matériel d'information, de sensibilisation et de communication.

Besoins en SMSPS dans la communauté

Apaiser les craintes et favoriser l'autonomie et l'efficacité

- Évaluer les croyances et la compréhension de la communauté relatives au nCoV.
- Déterminer, dans la communauté, quelles sont les rumeurs qui circulent et les actions qui pourraient être menées et qui pourraient nuire aux efforts de lutte contre l'épidémie. Tenter de démentir ces rumeurs et de prévenir ces actions.

- Chercher à coopérer avec des membres influents de la communauté, des responsables de marchés locaux, des chefs religieux, des autorités, des guérisseurs et d'autres acteurs clés de la communauté, afin d'ouvrir la voie à diverses formes de collaboration et d'établir des moyens pour favoriser l'efficacité et l'autonomie de la communauté.
- Mener des campagnes de sensibilisation ciblées à l'intention des personnes ou des groupes particulièrement touchés par la situation, ou encore à l'intention des membres, des groupes ou des parties prenantes de la communauté s'étant montrés résistants aux messages de sensibilisation et aux efforts de lutte contre l'épidémie.
- Fournir les premiers secours psychologiques aux familles et aux membres de la communauté touchés ainsi qu'aux patients sortis de l'hôpital.
- Organiser, pour les familles touchées, des activités qui favorisent le retour à la normale (par exemple, activités ludiques et récréatives pour les enfants, groupes de soutien pour les adultes, rituels funéraires et cérémonies commémoratives) tout en veillant à ce que les mesures visant à contrôler l'infection soient respectées.
- Présenter l'équipement de protection individuelle (EPI) aux membres de la communauté pour démystifier le vêtement de protection.

Lutter contre la stigmatisation dans les communautés et faciliter la réintégration

- Fournir du soutien psychosocial aux personnes rétablies d'une infection au nCoV pour faciliter leur réintégration sociale et familiale.
- Fournir du soutien aux mineurs non accompagnés et séparés de leurs proches et aux autres enfants vulnérables, rétablir le lien avec les proches/la famille élargie en collaboration avec les partenaires de la protection de l'enfance.
- Veiller à ce que les personnes soignées dans les cliniques et les membres de leur famille reçoivent du soutien, notamment en termes d'alimentation, de premiers secours psychologiques et de la satisfaction d'autres besoins.
- Faciliter la communication entre les patients et les familles pendant le traitement.
- Faciliter le dialogue entre les parties prenantes de la communauté pour sensibiliser la population et favoriser la réintégration au sein de la communauté.
- Fournir une aide financière et une assistance aux familles touchées par une maladie ou un décès causé par le nCoV.

Collaboration

- Instaurer une collaboration efficace entre les acteurs en santé mentale et en soutien psychosocial, les membres de la communauté et les parties prenantes pour maximiser l'impact positif des activités au sein de la population.
- Collaborer avec les équipes de communication pour documenter les effets positifs du soutien psychosocial à travers les activités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, et en informer le public.

Centre psychosocial



Fédération internationale des Sociétés
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Aspects de SMSPS dans les opérations de lutte contre une épidémie

Sensibilisation aux mesures de prévention et de contrôle de la maladie

- Utiliser une approche psychosociale pour favoriser le changement de comportement en faisant appel à des techniques de communication axées sur le soutien lors de l'élaboration de messages destinés à différents publics et aux médias.
- Former les intervenants en premiers secours psychologiques pour qu'ils apprennent à pratiquer l'écoute active et à établir des relations de confiance avec les membres de la communauté.
- Inclure les bénévoles spécialisés soutien psychosocial dans des activités de mobilisation sociale afin d'atténuer les craintes, de rectifier les idées fausses et de transmettre des messages de sensibilisation notamment lors de visites à domicile et de séances dans des communautés ciblées.

Isolement des cas présumés, probables et confirmés

- Coopérer avec les équipes de surveillance pour les cas suspectés.
- Inclure des bénévoles spécialisés en soutien psychosocial dans la surveillance et les activités du personnel soignant pour atténuer les craintes, rectifier les idées fausses et diffuser des messages de sensibilisation.

Localisation et suivi des personnes ayant été exposées au virus

- Informer et sensibiliser afin de favoriser la collaboration dans les cas où une résistance est à craindre à la fois chez la personne ayant été exposée au virus, sa famille, les autres membres de la communauté et les parties prenantes.

Gestion de cas

- Collaborer avec le personnel soignant pour cibler des membres de la communauté en situation de vulnérabilité afin de les intégrer aux activités psychosociales.
- Sensibiliser les membres de la famille qui pourraient refuser les soins.
- Mener des activités ciblées de psychoéducation et de sensibilisation communautaire afin d'atténuer les craintes et de rectifier les idées fausses. Les groupes ciblés peuvent inclure les patients sortis de l'hôpital et d'autres personnes touchées par le nCoV, les voisins, les membres de la communauté, les chefs de la communauté et les chefs religieux.

- Fournir du soutien psychosocial aux familles touchées et aux patients sortis de l'hôpital.
- Rétablir le lien entre les membres de familles qui ont été séparés.
- Fournir du soutien par les pairs et de l'aide à la gestion du stress pour le personnel soignant et les autres personnes engagées dans l'intervention.
- Soutenir les proches des défunts, particulièrement si certains rites funéraires ne peuvent être observés en raison des mesures visant à contrôler l'infection. Rester calme et à proximité, écouter les familles exprimer leurs craintes et leur chagrin, leur procurer un sentiment de sécurité, apporter une aide pratique et donner de l'information, notamment sur les services/personnes qui peuvent leur fournir de l'aide ou de l'information complémentaire.

Formation des bénévoles aux activités de SMSPS

La formation des bénévoles aux activités de SMSPS leur permet de² :

- cibler et évaluer les groupes en situation de vulnérabilité et de définir leurs besoins en matière de soutien psychosocial;
- planifier et mettre en place des activités de soutien psychosocial pour la population touchée;
- cibler les personnes qui pourraient avoir besoin de l'intervention de professionnels en santé mentale, les orienter vers les services disponibles dans leur communauté et les inviter à participer à d'autres activités de soutien psychosocial;
- gérer les facteurs de stress grâce à leur apprentissage de la gestion du stress et des stratégies d'adaptation;
- continuer le travail grâce aux nouvelles connaissances et techniques acquises à mesure que la situation évolue;
- apprendre de nouvelles pratiques applicables dans tous les types de situations d'urgence;
- mobiliser et renforcer la capacité à travailler en équipe.

Les bénévoles doivent recevoir un soutien suffisant (par exemple, mesures d'encouragement, moyens de transport, nourriture et matériel de protection et de visibilité) et des processus de supervision et de soutien par les pairs (par exemple, réunions d'équipe à intervalles réguliers et systèmes de jumelage) doivent être mis en place.

Communication lors d'une épidémie

Lorsque l'on rend visite à des personnes touchées par le nCoV ou que l'on discute avec elles, il est extrêmement important de communiquer en témoignant son soutien, car ces personnes peuvent être anxieuses, terrifiées et méfiantes. Le personnel et les bénévoles doivent bien connaître la maladie de manière à pouvoir communiquer les messages avec assurance. Ils doivent être formés en premiers secours psychologiques, aux techniques de communication axées sur le soutien et à l'écoute active. Toute crise est personnelle, et les réactions dépendent des expériences vécues. Ce que dit une personne affectée peut être différent de ce qu'elle ressent. Le fait de comprendre et de reconnaître l'expérience que vivent les personnes affectées peut soulager l'anxiété, permettre d'instaurer une relation de soutien et inciter ces personnes à s'aider elles-mêmes.

² Prendre soin des volontaires : Outils de soutien psychosocial. Centre de référence FICR pour le soutien psychosocial.

Communiquer implique de tenir compte des besoins de chaque personne et de chaque groupe, et de les reconnaître :

- L'âge : les enfants peuvent avoir besoin qu'on s'adresse à eux avec un langage plus simple.
- Le genre : les femmes préfèrent peut-être parler à des femmes et les hommes à des hommes.
- La culture : certains groupes préfèrent éviter le contact visuel.
- Les croyances : respecter les moments de prière ou ce qu'il est permis de manger.
- Les besoins et les handicaps : une assistance peut s'avérer nécessaire.

Formules clés du soutien psychosocial pour démontrer de l'intérêt et de l'empathie :

- Je comprends vos inquiétudes...
- Vous avez le droit d'être (triste, en colère, etc.)...
- Je comprends ce que vous voulez dire...
- Je comprends que vous êtes inquiet...
- Dans cette situation, votre réaction est tout à fait normale...
- Nous pouvons essayer de trouver des solutions...
- Voici ce que nous pouvons faire...
- Je me fais du souci pour vous...
- Si vous êtes d'accord, nous aimerions...

SMSPS pour les personnes en isolement

En situation d'isolement, la communication verbale revêt une importance encore plus grande que d'habitude, puisque la plupart des moyens non verbaux que nous utilisons généralement pour témoigner de l'empathie et apporter du réconfort (par des expressions du visage, par le toucher, etc.) peuvent être restreints par mesure de sécurité (port de vêtements de protection et de masques, contacts physiques interdits, etc.).

- Fournir des informations exactes sur la flambée du virus pour favoriser le calme
- Utiliser les formules clés du soutien psychosocial
- Poser des questions
- Encourager
- Guider et orienter

Les premiers symptômes du nCoV sont similaires à ceux de plusieurs maladies bénignes, comme la grippe, le simple rhume, la diarrhée, etc. Les conseils qui suivent concernent toute personne isolée par mesure de sécurité ou attendant des résultats de tests diagnostiques pour le nCoV.

Attendre les résultats des tests ou être isolé physiquement est extrêmement stressant. Pendant la période d'attente et d'isolement, il y a beaucoup d'éléments que la personne isolée ne peut contrôler, mais il existe certaines stratégies d'adaptation pouvant aider la personne à composer avec la situation³ :

- **Se fixer des objectifs** : établir des objectifs et les atteindre donne un sentiment de contrôle. Les objectifs doivent être réalistes au vu de la situation (par exemple, tenir un journal ou acquérir une nouvelle compétence). Pour les employés et les bénévoles, il peut aussi s'agir de s'acquitter de tâches administratives qu'ils sont à même d'accomplir sans être présents sur le terrain.
- **Rester actif** : lire, écrire, jouer, faire des mots croisés, des sudokus, créer des jeux de réflexion pour stimuler l'esprit, comme essayer de se souvenir des intrigues de films ou des passages de livres. Les possibilités sont infinies.
- **Rechercher ou mettre de l'humour dans la situation** : l'humour est un antidote efficace contre le désespoir. Même le fait de sourire ou de rire intérieurement peut soulager l'anxiété et la frustration.
- **Manger suffisamment et faire autant d'exercice que possible** : cela aide à maintenir son corps en forme et à contrer les effets physiques du stress.
- **Garder espoir** : croire en quelque chose qui compte vraiment pour soi, que ce soit sa famille, sa foi, son pays ou ses valeurs.
- **Utiliser activement des techniques de gestion du stress** : les techniques de relaxation peuvent réduire le niveau de stress, apaiser la douleur et s'avérer bénéfiques lors de bouleversements émotionnels. La plupart des gens connaissent des techniques de gestion du stress, mais tous ne les mettent pas en pratique; le moment est venu de le faire.
- **Accepter ses sentiments** : être confronté à une situation stressante peut engendrer différentes réactions émotionnelles comme la colère, la frustration, l'anxiété, les regrets, la remise en cause de son propre jugement, un sentiment de culpabilité, etc. Tous ces sentiments sont des réactions normales à une situation anormale.

Facteurs de stress propres aux intervenants

Même si les situations d'urgence sont toujours stressantes, les intervenants et la population en général sont soumis à des facteurs de stress particuliers en raison de l'éclosion du nCoV. Ces facteurs de stress incluent :

- **Le risque d'être contaminé** et de contaminer les autres, surtout si le mode de transmission du nCoV n'est pas compris à 100 %.
- **Des mesures de sécurité biologique strictes** :
 - contraintes physiques liées aux équipements de protection;
 - isolement physique et politique du « non toucher »;
 - nécessité d'être en état permanent de vigilance;
 - procédures strictes à suivre, exclusion de toute spontanéité.

³ Contenu adapté de : Murphy, P. J., & Farley, K. M. J. (1997). *Hostage survival skills for Canadian Forces personnel (Operational Effectiveness Guide 97-1)*. Ministère de la Défense nationale du Canada, Équipe de recherche.

- **Des symptômes courants peuvent être interprétés à tort** comme étant une infection au nCoV (par exemple, une simple fièvre ou d'autres symptômes pouvant faire craindre une infection).
- **Des tiraillements** entre les priorités de santé publique et les souhaits des patients.
- **La stigmatisation** des personnes travaillant auprès de patients atteints du nCoV.
- **Les répercussions de l'épidémie** sur les communautés et les familles : détérioration du tissu social, de la dynamique et de l'économie locales, patients survivants rejetés par leur communauté, colère/agressivité possible contre le système de santé, le personnel et les bénévoles, etc.



Gestion du stress

Avant de participer aux efforts de lutte contre une épidémie, il est normal d'avoir quelques sujets de préoccupation. Votre famille et vos amis peuvent avoir des craintes, disposer de peu d'information sur la maladie, se demander comment se déroulent les opérations sur le terrain, etc. Lorsque vous vous préparerez à travailler pendant l'épidémie, tenez compte des points suivants :

- **Votre famille et vos amis** peuvent s'inquiéter pour votre sécurité et pour la leur à votre retour. Prenez ces inquiétudes au sérieux, aidez-les à obtenir des renseignements fiables, parlez ouvertement des problèmes et des dangers réels et perçus. Le fait d'être compris par vos proches vous sera d'un grand soutien et facilitera votre travail.
- **Renseignez-vous sur le nCoV** : renseignez-vous sur la maladie, la manière d'éviter la contamination, les mesures de sécurité, etc. — vous serez ainsi plus calme et aurez davantage confiance en vous-même. Les travailleurs de la santé, les épidémiologistes, le personnel infirmier, les sites Web de l'OMS et le site Web de la FICR (<https://go.ifrc.org/>) peuvent répondre à vos questions sur le virus.
- **Faites preuve de discernement** : des informations erronées circulent et les médias ont tendance à dramatiser lors d'une épidémie. Consultez uniquement des sources fiables.
- **Familiarisez-vous avec les mesures de sécurité** : assurez-vous de participer à une séance d'information en bonne et due forme avant d'accomplir toute tâche. Sachez utiliser l'équipement de protection et suivez toujours les consignes de sécurité. Le respect des consignes de sécurité est déterminant non seulement pour votre sécurité personnelle, mais aussi pour celle de toutes les autres personnes.



Ressources

- *Les premiers secours psychologiques pendant l'épidémie de la maladie à virus Ébola*
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/139742>
- *Guidance Note: Protection of children during Infectious Disease Outbreaks* (en anglais)
https://childprotectionallianceblog.files.wordpress.com/2018/04/guide_cp_infectious_disease_outbreak.pdf
- *A Short Introduction to Psychological First Aid – For Red Cross and Red Crescent Societies* (en anglais)
<http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/07/PFA-Intro-low.pdf>
- *Guide des premiers secours psychologiques – Pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*
<https://pscentre.org/?resource=guide-des-premiers-secours-psychoogiques-a-guide-to-psychological-first-aid>
- Manuel de formation et outils de soutien *Prendre soin des volontaires*
<https://pscentre.org/?resource=prendre-soin-des-bénévoles-manuel-de-formation-caring-for-volunteers-training-manual-french>
- Guide de terrain et module de formation *Broken Links: Psychosocial support for people separated from family members* (en anglais)
<https://pscentre.org/?resource=broken-links-psychosocial-support-for-people-separated-from-family-members-a-field-guide-english>
- *Communication sur les risques et engagement communautaire — Note d'orientation pour les équipes d'intervention des Sociétés nationales et de la Fédération*
https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/02/FR_IFRC-nCov-RCCE-Guide-0202.pdf

D'autres ressources et matériel de formation sont disponibles sur le site du Centre de référence pour le soutien psychosocial de la Fédération internationale, à l'adresse www.pscentre.org.

Contacts pour le soutien au personnel et l'assistance technique en matière de SMSPS

- Personnel de soutien pour les délégués de la Fédération internationale : staff.health@ifrc.org
- Assistance technique de la Fédération internationale en matière de SMSPS :
Conseillère en SMSPS pour l'Asie-Pacifique, Eliza Cheung :
eliza.cheung@redcross.org.hk
Conseillère en SMSPS du Centre de référence pour le soutien psychosocial
de la Fédération internationale, Ea Suzanne Akasha : eaaka@rodekors.dk