

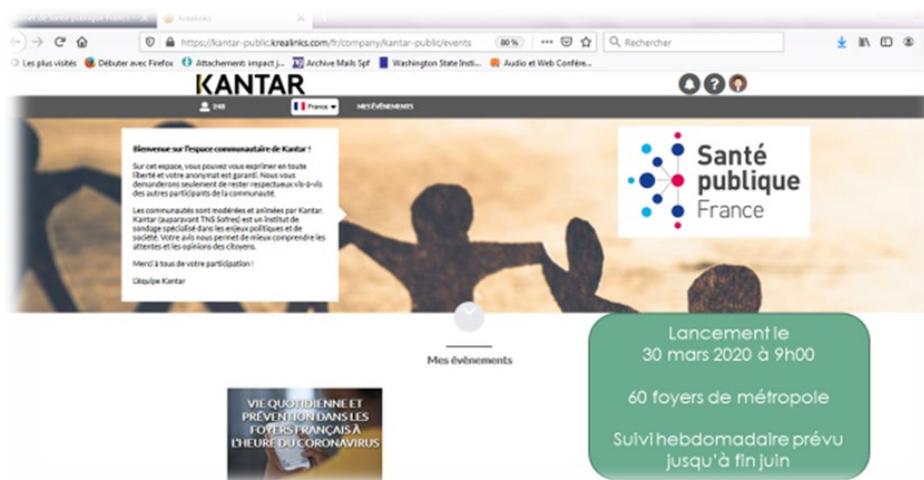
ViQuoP

Décembre 2020

Étude qualitative « Vie quotidienne et prévention au sein d'une communauté en ligne à l'heure du coronavirus »

ADHÉSION AUX MESURES D'ISOLEMENT DES MALADES ET CAS CONTACTS DE LA COVID-19

RÉSULTATS DE LA PÉRIODE DU 30 MARS À LA FIN JUIN 2020



Sommaire

Rappels méthodologiques	2
Conditions d'adhésion aux mesures d'isolement des malades potentiels (cas contacts), prévues pour l'après-confinement – questions de la 6^e semaine de confinement	4
Appréciations des fiches informatives concernant les mesures d'isolement à mettre en œuvre après le confinement : Fiche 1 « J'ai les signes de la maladie du Covid-19 » et Fiche 2 « J'ai été en contact avec une personne malade du Covid-19 »	9

Rappels méthodologiques

Des questions ouvertes sont posées à 60 participants via une plateforme en ligne animée par Kantar (institut de sondage d'opinion). Dix-huit vagues de questions sur des sujets choisis par Santé publique France ont été menées sur la période du 30 mars 2020 (3^e semaine de confinement national dû à l'épidémie de Sars-CoV-2) au 26 juin 2020 (7^e semaine de déconfinement).

Chacune des vagues comprend plusieurs questions ouvertes. Les participants sont invités à répondre spontanément sans chercher d'informations complémentaires, ceci afin de recueillir *une image de la réalité et de la diversité de la situation des Français*.

L'équipe Kantar relance les membres du panel par message électronique quand il est nécessaire d'obtenir plus de détails ou pour motiver certains profils spécifiques à répondre quand ils ne l'ont pas fait (par exemple les fumeurs).

Cette synthèse présente les principaux résultats issus de deux séries de questions consacrées aux projections concernant le niveau d'adhésion aux mesures sanitaires d'après-confinement :

- conditions d'adhésion aux mesures d'isolement des malades potentiels (cas contacts) prévues pour l'après-confinement - questions posées lors de la 6^e semaine de confinement (20 au 26 avril 2020) ;
- impression du panel sur deux fiches informatives. Fiche N°1 « J'ai les signes de la maladie du Covid-19 » et fiche N°2 « J'ai été en contact avec une personne malade du Covid-19 » (individuel, communauté séparée en deux) – questions du 4^e jour après le déconfinement (postées le 14 mai 2020).

Dix appels téléphoniques d'une durée de quinze à vingt minutes ont été réalisés pour la sollicitation concernant les deux fiches informatives « malade » et « cas contact ». Certains participants ont été beaucoup plus difficiles à joindre que précédemment. Ces entretiens ont permis d'éclaircir et d'approfondir certaines réponses recueillies à propos des deux fiches.

Échantillon et limites :

Le prestataire a recruté par entretien individuel 60 participants n'ayant jamais participé à une étude de ce type, dont les profils assurent à la communauté une diversité sociodémographique, de comportements de santé et de contexte de confinement (cf. tableau ci-après).

La communauté a été choisie pour sa diversité afin de capter et d'analyser le plus grand nombre de réactions différentes. La limite de cet échantillon est qu'il est composé de personnes très habiles sur Internet.

Grandes caractéristiques de l'échantillon			
Sexe	30 femmes	30 hommes	
Âge de 19 à 73 ans	20 de 19-30 ans	20 de 31-60 ans	20 de 61-73 ans
Présence d'enfant(s) dans le foyer	36 Foyers sans enfants	24 Foyers avec enfant(s)	
Catégorie socio-professionnelle	19 CSP-	20 CSP moyenne	21 CSP+
Type de lieu de confinement	25 sans extérieur	16 avec grand balcon, terrasse, cour collective	19 avec jardin
Zone géographique de confinement	19 en région parisienne	41 en province (dont 18 urbains, 14 péri-urbains, 9 ruraux)	

La sollicitation concernant les deux fiches « malade » et « cas contact » est celle qui a demandé le plus de temps (lecture et appropriation des documents) aux participants. L'**exercice projectif** (s'imaginer être testé pour le coronavirus Sars-CoV-2/l'avoir contracté ou avoir été en contact avec une personne l'ayant eu) **s'est révélé peu engageant** notamment pour les participants vivant seuls.

Concernant les fiches, les 10 entretiens téléphoniques (5 participants par fiche) ont été réalisés avec ceux qui ne comprenaient pas l'intégralité de leur contenu ou semblaient inquiets à la suite de leur envoi. Les critères d'âges, de sexe et de CSP ont été diversifiés.

Conditions d'adhésion aux mesures d'isolement des malades potentiels (cas contacts), prévues pour l'après-confinement – questions de la 6^e semaine de confinement

Résumé

- Une adhésion très forte et spontanée au principe d'isolement des personnes malades ou risquant d'être malade, mesure qui paraissait logique et efficace pour limiter la propagation du virus aux yeux des répondants.
- Mais quand les répondants se projetaient personnellement, des réticences sont apparues et des « conditions » pour rendre cette mesure d'isolement réellement acceptable ont émergé.
 - Les craintes et réticences exprimées étaient principalement liées aux conséquences psychologiques et économiques d'un nouvel isolement après les efforts déjà consentis pendant le confinement ;
 - Les participants ont posé de nombreuses questions, par exemple : Comment sera déterminée la durée d'isolement ? Où seront situés les hôtels et comment s'y rendre ? Comment seront faits les diagnostics ? Comment définit-on un cas contact ?
 - Les conditions exprimées : appliquer d'autres mesures de protection renforcées (gestes barrières, masques, tests...) et pratiquer des tests de dépistage à grande échelle pour limiter le temps d'isolement et le nombre de personnes contacts mises en isolement ; le test était ainsi considéré comme un moyen de « ne pas être isolé pour rien ».
 - Plusieurs participants ont évoqué le risque d'une stigmatisation des personnes placées en isolement.

Réfléchir aux mesures d'isolement a amené les répondants à poser des questions ou émettre des craintes :

- Sur le « *contact-tracing* » d'une part
 - Questions récurrentes : Les pouvoirs publics pourront-ils vraiment faire tout ça ? Comment seront identifiées les personnes contaminées ou pouvant l'être ?
 - Craintes par rapport au *contact-tracing* parfois exprimées, en particulier concernant le caractère potentiellement liberticide des stratégies appliquées (application StopCovid spontanément citée par quelques répondants).
- Sur le lieu d'isolement d'autre part : l'hôtel était acceptable pour beaucoup surtout s'il constitue le seul moyen de protéger ses proches, mais il faut qu'il soit gratuit, confortable et que les liens avec l'extérieur soient possibles.

Résultats détaillés

Rappel de la situation présentée et des questions posées aux participants

Après le confinement, des mesures de protection seront employées pour continuer à ralentir la circulation du virus.

Les personnes en contact récent avec un malade du Covid-19 confirmé par diagnostic seront appelées par un organisme public (Agence régionale de santé ou Santé publique France) afin de prendre des nouvelles de leur santé et de les informer qu'elles doivent s'isoler pendant plusieurs jours (8 ou 14 jours selon les situations), même si elles n'ont pas de symptômes du Covid-19.

Il leur sera demandé de ne pas se rendre sur leur lieu de travail : elles pourront soit télétravailler, soit être en arrêt maladie. Il leur sera demandé également de s'isoler de leurs proches. Elles pourront

rester seules soit au sein d'un logement (une pièce à part devra leur être réservée pour passer la journée et y dormir seule), soit en allant séjourner dans un hôtel que l'État aura réservé à cet usage.

- De manière assez générale, que vous dites-vous en lisant cela ?
- Quelles sont vos impressions ? Que ressentez-vous ?
- Qu'est-ce que vous trouvez **justifié** dans cette mesure ? Pourquoi ?
- Qu'est-ce qui vous **dérange** ? Pourquoi ?
- Accepteriez-vous cette demande d'isolement ? À quelles conditions ? Qu'est-ce qui vous ferait hésiter ?
- Que faudrait-il vous dire pour que vous acceptiez ?
- Quelles sont les **questions** que vous vous posez ?

Dans l'ensemble, une adhésion au principe de l'isolement, qui paraissait logique et efficace...

Dans le cadre du déconfinement annoncé par le président de la République, **les participants se sont montrés, dans leur quasi-totalité, favorables aux mesures d'isolement** des personnes touchées par le covid-19, ou ayant été en contact avec des personnes contaminées.

Ils voyaient dans ces mesures, **non seulement une décision nécessaire, mais aussi un choix pertinent dans l'objectif de limiter le plus possible la propagation du virus** tout en permettant un retour à une activité « normale », attendue de pied ferme par beaucoup.

Certains pensaient qu'elles auraient dû être mises en place plus tôt.

D'autres trouvaient qu'elles devraient être obligatoires pour ne pas ruiner les efforts faits avec le confinement.

« Eh bien rien ne me choque, c'est normal (...) Pour en revenir aux questions évoquées plus haut, je suis d'accord sur tous les points sans réserve, il est évident qu'il faut séparer les bien-portants des infectés le temps que ces derniers ne soient plus contagieux, bien évidemment. Si j'étais infecté, j'irai m'isoler le temps nécessaire dans un hôtel ad-hoc tel que proposé. »

Homme, 67 ans, CSP moins, région parisienne, vit avec sa conjointe

« Je trouve cette proposition assez protectrice... cependant ce qui me dérange, c'est pourquoi ils ne le font que maintenant ? On aurait pu peut-être éviter le nombre de morts en le faisant dès le début de la pandémie. »

Femme, 41 ans, CSP plus, province, vit avec son conjoint et un enfant (11 ans)

« Bien sûr que j'accepterai cette demande ! Pour protéger ma famille et mon entourage. Pas de conditions à avoir, ça devrait même être obligatoire afin de stopper ce virus ! »

Femme, 47 ans, CSP moins, province, vit avec son conjoint et ses 3 enfants (17, 19 et 21 ans)

... Mais des réticences rapidement soulevées

Concernant le fait de **pouvoir concrètement s'isoler**

« J'ai peur pour mes enfants. Je trouve cette mesure adéquate avec la situation que c'est bien ça ne me dérange vraiment pas non, si on arrive à trouver un lieu où s'isoler je n'hésiterais pas à y aller. »

Homme, 42 ans, CSP moins, province, vit avec sa conjointe et 2 enfants (8 et 10 ans)

Concernant les points suivants :

- la **difficulté à surmonter ce nouvel isolement** après les efforts consentis durant les deux mois de confinement à partir du 16 mars ;

- le besoin de savoir si d'autres mesures de protection renforcées (gestes barrières, masques, tests...) étaient bien appliquées pour limiter le nombre de personnes qui se retrouveraient isolées ;

- le besoin de savoir si les tests de dépistage sont bien proposés et effectifs afin de limiter le temps d'isolement et le nombre de personnes contacts mises en isolement - avec une préoccupation particulière sur le fait de ne pas être isolé pour rien.

« Je pense que c'est une très bonne chose d'isoler les gens même si ceci coupe encore le lien social. C'est déjà très long deux mois. Je suis content que l'État prenne les choses en main et surtout rassuré. Ce qui me dérange c'est d'être à nouveau isolé seul, car ceci dure depuis deux mois. Je pense que je l'accepterai car il faut penser à la santé publique et aux autres. J'espère que l'État ne me sollicitera pas car j'ai vraiment un sentiment d'étouffement. J'ai hâte de reprendre une vie normale. J'aimerais être isolé au soleil, car sans soleil je déprime. »

Homme, 24 ans, CSP moins, province, vit avec plusieurs adultes

« Ce qui me dérange c'est de devoir m'empêcher une nouvelle fois de vivre normalement parce que je n'ai pas la possibilité d'être dépistée ! Si nous savions si nous avons été contaminés ou pas, il n'y aurait pas besoin d'être mis une nouvelle fois en confinement ! »

Femme, 43 ans, CSP plus, province, vit avec son fils de 19 ans

Il est à noter qu'aucun participant n'affichait spontanément d'hostilité au principe d'être appelé par les pouvoirs publics.

Et de nombreuses questions

De nombreuses questions ont été soulevées par les répondants telles que : Les pouvoirs publics auront-ils la capacité d'opérer un contrôle de la population à une échelle aussi importante ? Comment seront identifiées les personnes contaminées ou pouvant l'être ?

« Comment seront déterminés les 8 ou 14 jours. Où seront situés les hôtels ? Comment s'y rendre lorsque l'on n'est pas motorisé ? Comment seront faits les diagnostics ? Des tests sanguins ou autres ? Où seront-ils faits ? Auront-ils un coût pour les testés ? »

Femme, 45 ans, CSP plus, province, vit avec son conjoint et 2 adultes (19 et 21 ans) et un enfant (8 ans)

« Je sens donc un grand tâtonnement compréhensible mais peu rassurant. La mesure est justifiée... mais je ne vois pas comment lui donner une quelconque fiabilité dans la pratique sans un tracking sévère de chacun. Comment vous joindre pour vous dire que vous avez croisé quelqu'un de contaminé dans le métro, le RER ou chez votre boucher ? « Que définit on par "ayant été en contact" ? Croisement dans la rue, travail côte à côte, dans les transports, autre situation ? »

Homme 62 ans, CSP plus, région parisienne, vit avec sa compagne

« Ce qui me dérange toutefois : comment ces services de santé publique seront informés de notre contact avec une personne infectée ? Ces personnes seront elles alors testées prioritairement ? »

Homme, 50 ans, CSP plus, province, vit seul

« Pour moi, il me semble impossible que cela se passe car comment savoir réellement qui de telle ou telle personne a été en contact avec un malade ! Car celui-ci ne peut dire exactement qui il a croisé à part ses proches ! »

Femme, 47 ans, CSP moins, province, vit avec son conjoint et ses 3 enfants (17, 19 et 21 ans)

Des craintes et réticences principalement liées aux conséquences psychologiques et économiques d'un nouvel isolement après les efforts déjà consentis pendant le confinement

Des craintes pour la santé psychique ont été formulées, notamment liées à la perspective potentielle d'un isolement complètement seul, loin de la famille. Des réticences aussi quant aux conséquences économiques que cela aurait, dans la mesure où l'arrêt maladie entraîne une perte de salaire (jour de carence notamment). Il a aussi été mentionné que le télétravail est parfois compliqué et que la recherche d'emploi est difficile dans ce contexte. De plus, devoir s'isoler peut-être « pour rien » semblait difficile à accepter.

« Par contre, si on me dit par exemple de me confiner seule car j'ai été en contact avec une personne malade et que je suis mise 14 jours à l'écart de mon travail etc., psychologiquement je pense que ça va être dur, je vais me sentir rejetée et je vais trouver le temps encore plus long. Ça veut dire que ça rajoute encore du temps en plus où je ne peux me déplacer, etc. librement. C'est compliqué. C'est justifié pour limiter le virus. Ce qui me dérange c'est l'isolement... encore. Le temps est long. »

Femme, 33 ans, CSP moins, province, vit avec plusieurs adultes dont 1 enfant (7 ans)

« J'accepterais si j'étais touché, l'isolement même si cela serait difficile psychologiquement sans membres de ma famille (mari, enfants). J'accepterais car nous sommes asthmatiques et je ne voudrais pas prendre de risque dans ce cas. »

Femme, 24 ans, CSP moins, région parisienne, vit à plusieurs avec son conjoint et 2 enfants (4 et 2 ans)

« Je serais inquiète, car si je me retrouve en isolement, mes problèmes de logement, de recherche d'emploi, de santé, de demande d'aide sociale ne seront pas près de s'arranger... »

Femme, 40 ans, CSP moins, province, vit avec 3 colocataires

« Première réaction : c'est démesuré et compliqué. Je pense que c'est nécessaire et utile pour battre la maladie. Maintenant je reste très perplexe et j'émet beaucoup de point négatif : perdre de l'argent en étant en arrêt maladie car télétravail impossible alors que je ne suis pas malade, une grosse organisation pour s'isoler et tout cela peut être pour rien... »

Homme, 27 ans, CSP moyenne, province, vit avec sa conjointe

Plusieurs participants ont évoqué, souvent de manière détournée, **le risque d'une stigmatisation des personnes placées en isolement.**

« Ce qui me dérangerait uniquement serait de catégoriser ces personnes comme étant malades, en leur posant une étiquette, alors que le doute est permis et qu'il ne s'agira certainement pour la plupart que d'une prévention et non d'une mise en quarantaine de personnes malades et dangereuses. »

Homme, 31 ans, CSP moyenne, province, vit avec sa conjointe et 2 enfants (jumeaux de 5 ans).

Enfin, en de **rares occasions, des craintes** se sont exprimées concernant des **stratégies potentiellement liberticides** qui pourraient être mises en place pour repérer les personnes contacts. Alors que ce point n'a pas été évoqué dans le texte introductif aux questions posées, plusieurs répondants ont mentionné spontanément l'application StopCovid pour smartphone qui pourrait permettre de repérer les personnes contacts, avec en mineur leurs craintes à son sujet.

« Mais je me demande comment l'organisme aura eu mon numéro de téléphone et comment il saura que j'ai été en contact avec une personne malade. Si c'est par l'activation d'une appli de géolocalisation sur mon téléphone, je pense que je refuserai d'installer cette application pour ne pas devoir être mise en quarantaine seule dans un hôtel par la suite. »

Femme, 28 ans, CSP plus, province, vit avec son compagnon

Les tests de dépistage : un enjeu important pour ne pas se retrouver confiné pour rien

Plusieurs répondants se sont interrogés sur l'opportunité d'isoler automatiquement des personnes ayant été en contact avec des personnes infectées. Il apparaissait plus judicieux à leurs yeux de tester d'abord ces personnes afin de leur éviter un isolement inutile, qui pourrait avoir des conséquences économiques, psychologiques ou sociales délétères.

« Il est normal que des personnes ayant été en contact avec le virus soient isolées le temps de voir si elles sont également porteuses ou pas. À partir du moment où il y a un risque, ces personnes ne doivent pas sortir, au risque de contaminer quelqu'un à leur tour, sans même s'en rendre compte. Néanmoins, avec ce que l'on voit au-dessus, je n'ai pas l'impression qu'une campagne de tests soit privilégiée ? C'est une de mes questions, cela résoudrait de grands problèmes, je pense. Il faudrait pouvoir se faire tester toutes les semaines afin d'être sûr de ne pas être porteur, et si c'est le cas, pouvoir s'isoler directement. Car je pense qu'une fois sortis, beaucoup d'asymptomatiques non contrôlés vont contaminer d'autres personnes sans même s'en rendre compte. »

Homme, 21 ans, CSP moins, province, vit avec plusieurs adultes

Le lieu d'isolement, un sujet clivant

Si le principe de l'isolement des personnes contaminées ou en contact avec des personnes contaminées était accepté par les participants, la question du lieu était en revanche très clivante, notamment sur la possibilité d'isoler les personnes concernées à l'hôtel.

Les répondants ont eu principalement trois types de réactions :

- L'acceptation d'être isolé à l'hôtel (pour protéger sa famille et ne pas rester seul),
- L'acceptation d'être isolé à l'hôtel sous certaines conditions (coût, confort, communication avec les proches, médecin pour un suivi et garde d'enfants)
- Le refus catégorique de s'isoler ailleurs que chez soi.

Dans l'ensemble, ces différentes attitudes étaient assez bien réparties. Si une petite majorité des répondants s'est déclarée prête à s'isoler dans un hôtel, pour d'autres, cette décision, dictée par le sens civique, ne devait être prise qu'en dernier recours.

« Personnellement, je choisirai l'hôtel car à la maison je serai trop tenté d'aller voir ma femme et mes enfants mais qui va payer la nourriture et l'hébergement à l'hôtel (l'État ou nous ?), car si c'est nous je reste chez moi pour manque de moyens financiers. »

Homme, 41 ans, CSP moins, province, vit avec sa conjointe et 3 enfants (14, 10 et 7 ans)

« Je l'accepterai évidemment car c'est un geste citoyen, seulement si je suis dans un hôtel je voudrais avoir tout à ma portée, télé, console, livre, internet et une salle de sport si possible. »

Homme, 27 ans, CSP moyenne, province, vit avec plusieurs adultes

Appréciations des fiches informatives concernant les mesures d'isolement à mettre en œuvre après le confinement :

Fiche 1 « J'ai les signes de la maladie du Covid-19 »

Fiche 2 « J'ai été en contact avec une personne malade du Covid-19 »

La sollicitation a été postée sur la plateforme le 14 mai 2020, 4^e jour de déconfinement en France.

Résumé

Cette sollicitation concernait la forme et le contenu de 2 fiches d'information sur les conduites à tenir pendant l'isolement. L'une est destinée aux personnes diagnostiquées comme malades du Covid-19 (fiche 1) et l'autre aux personnes-contacts (fiche 2).

La majorité des participants trouvaient ces fiches denses et longues. Ils disaient connaître la plupart des informations. Malgré cela, leurs retours étaient globalement positifs.

Ces fiches, par leur densité, les rassuraient. Document ressource, « de référence », qu'ils pourront consulter en cas de besoin. Ils appréciaient d'avoir un document unique, relativement exhaustif et émanant d'un acteur public. Cela leur permettait de faire face à l'abondance d'informations, parfois contradictoires et provenant de différentes sources plus ou moins fiables. En cette période de crise, d'incertitudes, voire de défiance, les participants étaient globalement demandeurs de communications officielles les rassurant et leur permettant de se sentir correctement informés et préparés face à une situation anxiogène.

Des pistes d'amélioration ou des questions ont cependant émergées : certaines consignes paraissant difficilement applicables, notamment comment s'isoler quand on habite à plusieurs sous un même toit, comment ne pas partager des toilettes ou une salle de bain... D'autres informations ne leur semblaient pas assez précises et suscitaient des questions comme « Comment diluer l'eau de Javel pour désinfecter les surfaces ? », « Pourquoi attendre 24 h avant de jeter son sac poubelle ? », etc.

Les participants ne maîtrisaient pas mieux que lors des sollicitations précédentes la notion du « délai d'incubation » et les conditions de validité des résultats du dépistage. Ils ont exprimé des difficultés à comprendre la variation des délais d'isolement, entre 8 et 14 jours, ou encore la nécessité de refaire un test de dépistage. La poursuite des efforts d'information sur ces sujets par les pouvoirs publics semblait alors nécessaire.

Résultats détaillés

Rappel des questions

Après une introduction contextualisant chacune des fiches, les questions ont été les mêmes pour les deux groupes :

1. D'une manière générale, qu'en pensez-vous ? Qu'est-ce qui vous a marqué ?
2. J'aimerais maintenant que vous indiquiez directement sur la fiche les éléments que vous comprenez sans aucun problème en vert, ceux que vous ne comprenez pas en rouge et ceux qui vous inquiètent en orange.
3. À chaque fois, merci de nous dire pourquoi vous avez cet avis / cette impression.
4. Et enfin, pouvez-vous nous dire si vous avez l'impression que cette fiche est utile pour les personnes atteintes du Covid ? Pourquoi ?

Faites bien attention ce sujet est divisé en 3 sections : pensez à répondre aux 3 (merci d'avoir en tête qu'à l'avenir ces 3 parties seront présentées ensemble sur une seule et même fiche)

Échantillon

Un nombre de répondants différent en fonction des pages... et de chacune des fiches.

Pour la fiche « J'ai les signes de la maladie du Covid19 » (sujet individuel)

Page 1 : 27 répondants/30 (communauté divisée en deux) ; Page 2 : 24 répondants ; Page 3 : 22 répondants.

Pour la fiche « J'ai été en contact avec une personne malade du Covid19 » (sujet individuel)

Page 1 : 27 répondants/30 (communauté divisée en deux) ; Page 2 : 27 répondants ; Page 3 : 26 répondants ; Page 4 : 28 répondants.

Dix entretiens réalisés.

Profil des personnes interrogées par téléphone

Fiche signes covid19 « malade »	
1	Femme / 29 ans / CSP moins / Province / Vit avec 1 adulte et 2 enfants (3 et 2 ans)
2	Femme / 30 ans / CSP moins / Province / Vit avec plusieurs adultes et 1 enfant (1 an)
3	Homme / 39 ans / CSP moyenne / Région parisienne / Vit seul
4	Homme / 62 ans / CSP plus / Région parisienne / Vit avec plusieurs adultes
5	Homme / 62 ans / CSP plus / Retraité / Région parisienne / Vit seul
Fiche « cas contact »	
6	Homme / 19 ans / CSP moins / Étudiant / Province / Vit avec plusieurs adultes
7	Homme / 21 ans / CSP moins / Province, Vit avec plusieurs adultes
8	Femme / 45 ans, CSP plus, Province / Vit avec 2 adultes (19 et 21 ans) et 1 enfant (8 ans)
9	Femme / 47 ans / CSP moins / Province / Vit avec son conjoint et leurs 3 enfants (17, 19 et 21 ans)
10	Femme / 68 ans / CSP plus / Province / Vit avec son conjoint

L'analyse des fiches de réponses des participants (sur la plateforme et au cours des entretiens téléphoniques) a permis de dégager différentes tendances :

- En majorité, les participants n'ont pas témoigné d'affects particuliers
- Cependant, **une certaine lassitude** a pu être observée chez certains face aux différentes communications relatives au Covid-19.
- Les participants pour lesquels une certaine **anxiété persistait** ont semblé plus réceptifs aux fiches présentées car elles les ont rassurés. Dans de très rares cas, cette anxiété pouvait mener à une forme d'évitement ou de mise à distance, ces consignes étant alors perçues comme des éléments anxiogènes rappelant la situation de crise et les inquiétudes afférentes.

Pour cette sollicitation, l'**engagement des participants s'est avéré plus fluctuant**. Pour certains, les réponses étaient moins étayées que lors des précédentes vagues de questions et ils ont aussi rencontré des difficultés techniques pour visualiser les documents proposés. Kantar a effectué de nombreuses relances et obtenu un taux de réponses plus bas que d'habitude. Il est possible que l'effet du déconfinement soit aussi un facteur explicatif, les participants ayant moins de temps à consacrer à l'étude que durant le confinement.

Les fiches proposées faisaient 3 et 4 pages, ce qui nécessitait un temps de lecture et d'appropriation important. De plus, les lire et y répondre impliquait **un exercice projectif peu confortable** (s'imaginer être testé pour la Covid-19 / avoir contracté le virus ou avoir été en contact avec une personne positive au test).

Fiche 1 « J'ai les signes de la maladie du Covid-19 »

En général, cette fiche a été **bien accueillie** par les participants. Ils l'ont majoritairement trouvée claire du fait de son **organisation chronologique, mettant en avant les grandes étapes. Sa longueur et sa densité ont cependant fait l'objet de deux réactions opposées :**

- adhésion de la part de ceux pour qui ces informations, bien que majoritairement connues, apparaissaient à la fois rassurantes et se devant de figurer sur cette fiche au statut de document ressource, nécessaire et bienvenu ;
- rejet de la part de ceux, plus minoritaires, qui percevaient les informations transmises comme inutiles (tenant du bon sens ou étant déjà largement relayées par les médias).

La première page de la fiche a été **particulièrement bien accueillie** : les mesures présentées ont fait l'objet d'une forte adhésion, ces recommandations relevant du bon sens pour les participants. Ils ont apprécié **sa clarté, avec des consignes parfaitement comprises**, jugées simples, univoques et explicites. Aucun mots ni phrases n'ont été relevés comme complexes ou incompréhensibles et la construction de la fiche, identifiable dès la 1^{re} page, a été appréciée.

Cependant, les avis sur **la quantité d'informations proposée** ont variés. Si pour la majorité des répondants (plus des 3/4), notamment les individus issus de CSP plus/moyenne, cette longueur a été approuvée, cela n'a pas été le cas pour les autres (moins d'1/4) qui ont jugé **la fiche trop longue et trop chargée**, ce qui la rendait peu attractive et ne donnait pas envie d'entamer sa lecture.

Pour la majorité (plus des 3/4) validant la longueur de la fiche :

- **elle lui confère un caractère exhaustif**. La grande quantité d'informations présentées permet de répondre, voire d'anticiper, l'ensemble des questions pouvant survenir en cas de présentation des symptômes. Le fait que la fiche soit chargée n'est pas problématique puisque l'ensemble des informations font sens et doivent figurer sur un tel document.
- **cette exhaustivité les a rassuré** et leur a permis de visualiser la démarche à suivre en cas de présence de certains symptômes.
- le document leur a semblé particulièrement étayé, donnant le sentiment que le sujet a été traité de manière approfondie. Il valorise l'image des pouvoirs publics qui semblent pleinement s'investir dans leurs missions informatives et préventives.

Au regard des différents propos tenus par les participants, **des perspectives d'amélioration** ont émergé, surtout pour la page 2 qui pourrait être revue et allégée, certaines informations étant jugées évidentes. Ils ont aussi relevé une dissonance concernant la durée de l'isolement (pourquoi 8 jours et pas 14 ?) à expliciter. De plus, les conditions d'isolement ne leur ont pas semblé suffisamment claires.

La page 3 était considérée comme la plus instructive et novatrice, en particulier à propos des consignes relatives au ménage. Les participants, nombreux à n'en avoir jamais entendu parler, étaient curieux d'en savoir plus, notamment sur les modes de transmission du virus via les surfaces. Ils ont beaucoup apprécié la partie « J'ai des questions », jugée rassurante et se sont dits prêts à appeler le numéro indiqué en cas de besoin ou de baisse de moral s'ils étaient contaminés par le virus de la Covid.

Fiche 2 « J'ai été en contact avec une personne malade du Covid-19 »

Les quatre pages présentées ont globalement été appréciées, à la fois pour leur clarté et leur intérêt. Les personnes interrogées les ont jugées longues et denses sans que cela ne constitue un écueil dans la mesure où leur contenu est considéré comme pertinent et nécessaire même si pas forcément nouveau. Face au flot continu et varié d'informations qu'ils ont dû subir depuis le début de la crise, ce document de synthèse est vu comme un **document ressource précieux et rassurant** et à ce titre, il est le bienvenu.

Pour la majorité, la première page mériterait d'être communiquée à l'ensemble du grand public ayant un proche contaminé ou non, et ce, de manière préventive : ils estiment que connaître ces informations en amont est utile pour être mieux préparé et pouvoir aider des proches confrontés à cette situation.

Seules deux répondantes se sont montrées réticentes à cette page. L'une la trouvait **infantilisante**, les informations transmises étant connues et relevant du bon sens ; l'autre l'estimait inutile, jugeant vain de vouloir sauver les individus par de telles mesures.

La première phrase « *J'ai été informé par l'assurance maladie que j'ai été en contact avec une personne testée positive au virus* » a cependant **soulevé des questions** chez 3 participants : Comment l'assurance maladie a-t-elle obtenu cette information ? L'identité de la personne contaminée va-elle être révélée à l'appelé ?

Il est toutefois possible de proposer des améliorations à cette fiche, en particulier :

- **page 2**, il serait opportun de **remplacer le terme « isolement allégé »** perçu comme trop laxiste et risquant de provoquer des situations à risque.
- **page 3**, expliciter **les motifs d'isolement à l'extérieur de son domicile**. En effet, **s'isoler à son domicile** quand celui-ci est partagé par plusieurs personnes semble **difficile, voire irréaliste**. En lisant cela, les participants ont semblé oublier la précision du début « *Je reste chez moi si les conditions s'y prêtent* ». Ainsi, ils ont noté que beaucoup d'habitations ne disposent pas de plusieurs salles de bains/toilettes et que certains parents resteront pour s'occuper de leurs enfants. La consigne « *Je limite mes discussions avec elles à moins de 15 minutes* » a été mentionnée par 3 participants, cette durée leur apparaissant arbitraire et peu justifiée.
- **la page 4**, jugée claire et utile, **ne semble pas nécessiter d'ajustement particulier**. Il convient de souligner qu'un participant n'a pas compris la présence de cette page et les indications de ménage qui pour lui n'ont aucun lien avec la limitation de la propagation du virus. En revanche, près d'un tiers des répondants considéraient les recommandations comme excessives, trop poussées et *in fine*, difficiles à appliquer en cas de maladie. Il semblait difficile d'appliquer l'ensemble des gestes recommandés lorsqu'on est affaibli par la maladie. C'est sur cette dernière page que les répondants ont trouvé les informations les plus novatrices. Ainsi, 6 d'entre eux ont souligné qu'ils avaient appris quelque chose, notamment sur les gestes relatifs à la vaisselle et à la gestion des déchets, même si quelques-uns n'ont pas compris pourquoi le virus serait plus transmissible dans un sac transparent.

La rubrique « J'ai des questions » a été mentionnée par quelques participants de manière positive, le numéro de téléphone étant particulièrement bienvenu et utile en cas de questions.

Contributeurs

Santé publique France : Nathalie Houzelle, Sandie Sempé, Isabelle Bonmarin, Sylvie Quelet, Anne-Sophie Mélard, Pierre Arwidson

Kantar : Joséphine Rey, Eddy Vautrin-Dumaine, Laure Salvaing

Citation suggérée : Houzelle N, Sempé S, Rey J, Vautrin-Dumaine E. Synthèse thématique. *Adhésion aux mesures d'isolement des malades et cas contacts de la Covid-19*. Étude qualitative Santé publique France - Kantar « Vie quotidienne et prévention au sein d'une communauté en ligne à l'heure du coronavirus » (ViQuoP). Saint-Maurice : Santé publique France. Décembre 2020. 12 p. Disponible à partir de l'URL : <http://www.santepubliquefrance.fr>