

TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Communication de l'information aux voyageurs, les expériences française et belge.

Table-ronde «Présent et futur des techniques de communication et de leur utilisation».

Modérateurs : A. Van Gompel & M. Armengaud

Synthèse (5) par J.-M. Lichtenberger (1) des communications de :

- A. Van Gompel (2), S. Bertschy (2), R.Snacken (3), E. Van den Enden (2) & J. Van den Ende (3),

- M. Armengaud (4)

(1) S. A. Service médical international, 11 rue Scribe, 75009 Paris

(2) Département médical, Travel clinic, Institut de médecine tropicale (IMT) d'Anvers

(3) Institut d'hygiène et d'épidémiologie, Bruxelles

(4) Société de médecine des voyages & 35 rue Ste Philomène, 31400 Toulouse

(5) Manuscrit n°1785/MDV10, table-ronde s'étant tenue lors de la 2^e Journée française de médecine des voyages, Institut Pasteur, Paris, 3 mai 1996.

Summary: Travel medicine information - Present and future of the means of communication.

Key-words: Travel medicine -

Communication - Internet -
Counselling

Providing relevant and up-to-date information to professionals and the general public is possible through many existing as well as developing means of communication including telephone and fax, databases, answering machines and internet. Professionals may use information networks in order to harmonize advice given to their patients or clients. An exchange may also be established among all types of travel medicine professionals for keeping up with the latest relevant news and information or for sharing new ideas. Because travellers are now more proactive on their health than ever before, basic information designed for the general public is also becoming necessary. Examples of the various uses of communications in France and in Belgium are considered below.

Résumé :

L'information de vive voix (consultation spécialisée), imprimée (fax ou documents), ou informatisée est apportée aux professionnels du voyage ou directement aux voyageurs. C'est un appoint positif pour le bien-être et la sécurité. Les moyens de communication se développent et changent : les professionnels de la médecine des voyages cherchent des moyens de se tenir informés entre eux, tant pour se communiquer les nouvelles épidémiologiques urgentes que pour se doter de références communes en vue d'harmoniser leurs conseils. Les expériences française et belge en matière d'information médicale des voyageurs et des professionnels du voyage sont ici passées en revue.

Mots-clés : Médecine des voyages -

Communication - Internet -
Conseil aux voyageurs

La croissance des voyages entraîne l'augmentation des expositions aux risques, au moment même où le voyageur veut avoir un rôle personnel actif sur sa santé. Pour ce faire, il cherche des informations qu'il fera siennes et dans lesquelles il aura alors une pleine confiance.

La nécessité de l'information

Un fait est acquis : un message pertinent, transmis et compris, peut sauver des vies.

Le rôle fondamental de la médecine des voyages est de produire le message ; puis de savoir le transmettre et ne pas tolérer que les considérations économiques, extra-médicales, puissent venir en altérer le sens.

L'information par qui, pour qui

Le message "information santé du voyageur" n'est plus uniquement réservé aux médecins comme autrefois, mais souvent diffusé aux voyageurs. Les professionnels de la santé, les professionnels du voyage et les voyageurs veulent pouvoir disposer facilement d'informations précises en tout temps. Il s'agit là d'un appoint positif pour le bien-être et la sécurité de tous.

Les industriels du tourisme, autrefois jaloux de vendre du soleil et du rêve, n'admettaient guère que la médecine

s'interpose entre les voyageurs et eux. Depuis les directives européennes de 1992 engageant leur responsabilité, et devant le développement des moyens de communication, ils ont modifié leur conception de la prévention des risques de santé encourus par leur clientèle en déplacement, et la prévention est devenue un instrument de leur marketing. Ainsi l'information contribue-t-elle à développer leurs affaires tout en améliorant la santé et les loisirs de ceux qui se confient à eux. Ces professionnels font le maximum avant, pendant, après le voyage pour que celui-ci soit vécu comme un investissement, une expérience réussie. Ils ont puissamment contribué à changer la démographie des voyageurs en incluant dans leurs clientèles les personnes âgées et les handicapés.

La qualité de l'information

Un message préventif peut être mal perçu, devenir ennuyeux ou coûteux, et restreindre la liberté de ceux qui sont attirés par l'aventure, éloignant de ce fait les voyageurs.

Pour être acceptée, la prévention réclame la connaissance des risques lors des activités de voyage, l'explicitation de ces risques, les indications correspondantes des procédures de sécurité.

On conçoit la difficulté à formuler le contenu des messages de prévention, mais également celle non moindre de leur transmission au plus grand nombre pour être assuré de leur compréhension.

Les techniques de communication

Les conseils de santé peuvent être émis de vive voix par téléphone, par écrit, par ordinateur, par minitel, par internet... La *consultation spécialisée* reste bien entendu le lieu idéal d'une information personnalisée. Mais, préparée par les autres moyens, elle sera d'autant mieux ciblée que l'information générique aura été acquise par le voyageur à l'aide des moyens développés ci-dessous.

L'écrit

L'écrit reste une solide base de référence, qui peut prendre actuellement trois formes :

- **le livre**
 - en France, nous connaissons essentiellement : *Médecine des voyages*, le guide de référence de la Société de médecine des voyages. *Santé et Voyages* d'Eric CAUMES. *La santé en voyage* de P. BOURÉE. *Le guide médical du voyageur* de FANTON et GARIN, *Medasso* des laboratoires SmithKline Beecham ;
 - en Belgique, il existe un document de 140 pages intitulé *Conseils de santé pour voyageurs*, édition destinée au corps médical.
- **le fax**
 - en France, *Vaccifax* d'Air France - 01 36 70 00 50 - envoi aux professionnels de santé par fax des fiches d'information, par pays.
 - en Belgique, l'Institut d'hygiène et d'épidémiologie de Bruxelles et l'Institut de médecine tropicale (IMT) d'Anvers ont créé le *Travel News Fax* destiné aux centres médicaux concernés par la médecine des voyages (centres de vaccination anti-amarile, certains ministères, médecins du travail des entreprises qui expatrient). Il s'agit d'une télécopie visant à fournir une information correcte sur la situation épidémiologique, d'en expliquer les implications et les mesures préventives éventuelles. La même voie est utilisée pour distribuer le rapport de la réunion de consensus national sur les avis de santé à donner aux voyageurs. Les personnes qui reçoivent le travelfax sont en retour invitées à communiquer les nouvelles qu'elles reçoivent de la part des voyageurs et des expatriés dont elles s'occupent. Pour les voyageurs, *Travel info fax* est accessible dans la continuité de *Travelphone* (cf. *infra*). Il s'agit d'un document de 1 ou 2 pages, spécifique de pays, reprenant par écrit l'information diffusée sur le répondeur.
- **le document extemporané**, telle la fiche de 4 pages sorties en micro-édition par SMI Equipements, dont la base de données actualisée permet de sortir un document "up to date" au jour de son édition.

Le téléphone

Il prend deux formes :

- **le serveur vocal**
 - en France, deux serveurs vocaux s'adressent au grand public : celui d'Air France (01 36 68 63 64) et celui de Medical International Presence (01 36 68 07 88).
 - en Belgique, *Travelphone* est le serveur vocal de l'IMT. C'est un répondeur téléphonique automatisé contenant des centaines de textes généraux ou spécifiques de pays. Il s'agit d'un service payant de Belgacom. La personne qui appelle le *travelphone* recevra d'abord des instructions concernant son usage qui lui permettront d'atteindre le pays de son choix pour lequel il reçoit les informations concernant la fièvre jaune, les autres vaccinations conseillées, le paludisme, et sa prophylaxie, la prévention de la diarrhée, etc. L'information qui est donnée, résultant d'un consensus national, sert de référence aux personnes ayant reçu des avis divergents.
- **le standard avec réponse personnalisée**
 - en France, la plupart des centres de vaccinations internationales, notamment ceux des CHU, disposent d'un standard qui répond aux questions des voyageurs et des profession-

nels de santé. Selon le centre, c'est un médecin, une infirmière, un étudiant ou une standardiste qui répond.

- le système belge *Travelphone* permet d'entrer en communication avec la standardiste du service des voyages qui peut donner des informations supplémentaires et individualisées.

L'ordinateur

Il permet une actualisation des données plus aisée :

- en France, *Edisan* qui s'adresse aux professionnels de santé est une base de données exceptionnelle en matière de pathologie des voyages, diffusée sur MacIntosh par CD Conseil.
- en Belgique, le document de référence *Medasso* est maintenant disponible sur disquettes, remises à jour tous les 6 mois.

• **Le CD-ROM** : en Belgique l'équipe de l'Institut de médecine tropicale prépare un CD-ROM de médecine tropicale dont un chapitre important sera consacré à la médecine des voyages.

• **Le minitel** s'adresse au voyageur ou au professionnel. Il n'est disponible qu'en France (cf. encadré).

L'avenir

Internet est encore trop balbutiant dans le domaine de la médecine des voyages pour mériter de figurer ailleurs que dans ce chapitre.

L'ISTM dispose d'une « world wide web home page » (istm@geomed.dom.uab.edu). La société de médecine des voyages devrait s'en doter d'une prochainement mais le faible nombre de membres connectés, tout comme plus généralement de personnes en France, l'incite à encore attendre un peu. Sont d'intérêt pour la médecine des voyages les sites de l'OMS, du CDC d'Atlanta, d'Air France et de Lonely Planet. Le système *Infonie* dispose d'une base de données voyage incluant un chapitre santé.

Assurément, là est l'avenir ; ou tout au moins dans le futur complexe médiatico-domiciliaire qui intégrera téléphone, télévision, ordinateur, internet, CD-Rom....

La question restera toujours de formuler le bon message, recevable, utile et entendu.

Comparaison des différents serveurs

3615 VISASANTE (2,23 F/min) : adresse des centres de vaccination ; les vaccinations par pays et les protocoles ; le paludisme et les traitements préventifs par pays ; les différentes maladies présentes dans le pays ; ce qu'il faut emporter, prévoir... ; adresses consulats, ambassades... ; références de médecins, d'hôpitaux sur place, de dentistes ; un guide du voyageur ; messagerie

3615 VACAF (2,23 F/min) ; **3616 AF 33** (1,29 F/min) : conseils médicaux, le centre des invalides, vaccinations par pays et informations : sur le paludisme, sur les formalités de police, sur le climat

3615 SV (1,01 F/min) ; **3615 CHR 33** (1,01 F/min) : informations par pays : vaccinations exigées, conseillées ; recommandations et informations diverses par pays (géographie, climat, formalités, monnaie, langue, politique, religion) ; recommandations liées au paludisme, à l'eau, à l'alimentation ; adresse de l'ambassade ou du consulat

3615 PASTEUR (2,23 F/min) ; **3615 INSTITUTPA** (2,23 F/min) : présentation de l'Institut ; les vaccinations nécessaires en France et à l'étranger ; le centre de vaccination Pasteur ; à la découverte des maladies

3615 LE15 (1,01 F/min) : urgences à l'étranger, informations générales et par pays de façon très succincte sur l'eau, l'alimentation, le climat, les différentes maladies, adresses d'hôpitaux en fonction des spécialités, adresses de médecins, de dentistes ; coordonnées de l'ambassade ou du consulat

3615 INPHA (1,01 F/min) : conseils aux voyageurs : vaccinations, paludisme, mesures d'hygiène

3615 ECRAN SANTE (2,23 F/min) ; **3615 APPEL SANTE** (2,23 F/min) ; **3615 SANTINFO** (2,23 F/min) ; **3615 ECRAN SANTE** (5,57 F/min) ; **3615 SANTE** (1,29 F/min) : 12 rubriques dont une « Voyages » : conseils aux voyageurs ; eau, alimentation, hygiène, soleil ; paludisme et moyens de prévention, touriste, MST

3615 INFO PAYS (2,23 F/min) : conseils succincts aux voyageurs dans 114 pays : vaccinations, paludisme, mesures d'hygiène

Ces serveurs produisent information, conseils et adresses destinés aux voyageurs (plus une édition spéciale destinée aux professionnels de santé pour SV).