



**Les dispositifs de Relation d'Aide à Distance :
Soutenir la pratique en Afrique de l'Ouest et du Centre.**



ONUSIDA
PROGRAMME COMMUN DES NATIONS UNIES SUR LE VIH/SIDA

HCR
UNICEF
PNUD
PNUD
UNFPA

UNODC
OIT
UNESCO
OMS
BANQUE MONDIALE

Décembre 2011



Sommaire

P.04 Préface

P.05 Introduction

P.06 Liste des sigles et acronymes

P.07 Des encadrés pour vous faciliter la lecture

P.08 Comprendre la Relation d'Aide à Distance

P.13 Un repère, la RAD de SIS Association à SIS Afrique

P.14 L'évolution d'un dispositif de RAD

P.18 Les aspects techniques d'un dispositif de RAD

P.22 La formation des écoutants

P.27 Les besoins de financement d'un dispositif de RAD

P.30 Les partenaires d'un dispositif de RAD

P.34 Les apports d'un dispositif de RAD

P.38 Conclusion

Notre profonde gratitude

aux associations partenaires de SIS Afrique qui ont bien voulu partager leurs expériences et leurs pratiques professionnelles dans la Relation d'Aide à Distance ;
à SIS Association pour avoir supervisé le contenu de ce guide ;
à SIS Afrique pour avoir permis de fédérer les savoir-faire des structures partenaires en valorisant leurs pratiques d'écoute et en soulignant la place spécifique qu'elles occupent dans les dispositifs nationaux de lutte contre le sida.



Il y a 30 ans, lorsque l'épidémie de sida a commencé à se développer, touchant durement l'Afrique subsaharienne, les acteurs de la lutte contre ce fléau ne disposaient pas encore des outils modernes que sont les technologies de l'information et de la communication (TIC). Avec leur avènement, ils disposent désormais de moyens supplémentaires pour soutenir dans leur combat les personnes vivant avec le VIH et pour aider celles et ceux qui peuvent éviter une contamination grâce à une information constamment actualisée.

4 Les dispositifs de relation d'aide à distance (RAD) au niveau des pays regroupés au sein du réseau SIS Afrique, partenaires de Sida Info Service participeront à l'atteinte de ces objectifs. C'est pourquoi je salue la publication de cette brochure qui instruit sur le développement de ces dispositifs. Développée dans 8 pays d'Afrique subsaharienne cette initiative est le résultat d'un partenariat public-privé et de la société civile. Cette brochure au-delà de l'historique des dispositifs révèle l'importance et la valeur ajoutée de la relation d'aide à distance pour les bénéficiaires mais aussi pour les décideurs en leur permettant d'adapter les stratégies et les interventions.

La nouvelle stratégie de l'ONUSIDA 2011-2015 repose sur l'objectif zéro : zéro nouvelle infection au VIH, zéro discrimination, zéro décès dû au sida ». Cette vision qui a été adoptée par les Chefs d'état et de Gouvernement, la société civile et les partenaires lors de la réunion de haut niveau à New York en juin 2011 nous donne une nouvelle perspective d'accélération et d'intensification de la riposte au VIH/sida. C'est pourquoi, je suis convaincue que ces dispositifs aideront valablement à avancer vers l'accès aux services de prévention, de traitement, de soins et de soutien dans un contexte où les droits humains et le genre doivent être sans cesse considérés.

À travers cet ouvrage, nous voulons également rendre hommage aux pionniers et aux acteurs de cette initiative et souhaiter que cette expérience fasse des émules pour que se développent, partout et dans d'autres pays, des expériences similaires capables de faire reculer l'infection à VIH/sida.

Dr Meskerem Grunitzky-Bekele

Directrice

Équipe Régionale d'Appui - ONUSIDA
pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre

Introduction



© DR

(Sénégal)

L'idée de ce guide est partie d'un constat que le progrès technologique associé à l'universalisation de l'accès aux TIC transforme et élargit les capacités nationales de réponse aux défis posés par le VIH/sida et la santé sexuelle. La Relation d'Aide à Distance (RAD) opérationnalisée via les lignes d'écoute africaines partenaires de SIS Association (anciennement Sida Info Service) s'est révélée être un dispositif spécifique et efficace dans les ripostes nationales au VIH et dans la promotion de la Santé Sexuelle et Reproductive (SSR) des populations. Mais la situation contrastée sur les défis de la santé en Afrique oblige à redynamiser les énergies, à harmoniser les compétences, et à optimiser les moyens d'échange d'expériences et d'informations au-delà des espaces nationaux. C'est ce qui a motivé la création de la plateforme Solidarité Info Santé (SIS Afrique), un centre de ressource dédié à la RAD basé à Dakar et fédérant, à ce jour, les lignes d'écoute de huit pays d'Afrique de l'Ouest et du Centre.

Aujourd'hui, des besoins de création ou de renforcement des dispositifs de RAD sont régulièrement exprimés. Justifier une idée de projet de dispositif de RAD, définir les aspects techniques d'une ligne de RAD, proposer les services complémentaires d'une ligne de RAD, prévoir le financement du dispositif, autant d'éléments décisifs dans la promotion d'une ligne de RAD qui méritent d'être expliqués de façon simple et accessible.

Ce guide est une palette d'expériences des partenaires de SIS Association au sein de la plateforme SIS Afrique. Elle s'adresse aux associations, aux acteurs étatiques, aux opérateurs privés et autres acteurs désireux de s'investir dans la création ou le renforcement des dispositifs de RAD mais ne sachant pas toujours comment s'y prendre. Elle vise également à mettre à la disposition des partenaires de SIS Afrique un outil de plaidoyer pour leur ligne d'écoute.

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

AFAFSI	Association des Femmes Africaines Face au Sida (Burkina Faso)
AFRICASO	Conseil africain des Organisations d'action contre le sida
AOC	Afrique de l'Ouest et du Centre
ARV	Anti - Rétroviraux
ART	Agence de Régulation des Télécommunications
BREDA	Bureau Régional pour l'Éducation en Afrique
CERADIS	Centre de Réflexions et d'Actions pour le Développement Intégré et la Solidarité (Bénin)
CDV	Centre de Dépistage Volontaire
CNLS	Conseil National de Lutte Contre le Sida
ELSA	Plate-forme « Ensemble, Luttons contre le Sida en Afrique »
GHV	Groupes Hautement Vulnérables
GIPA	Greater Involvement of People living with HIV / Aids
HSH	Hommes ayant des rapports Sexuels avec des Hommes
IST	Infections Sexuellement Transmissibles
MST	Maladies Sexuellement Transmissibles
OEV	Orphelins et Enfants Vulnérables
ONG	Organisation Non Gouvernementale
ONUSIDA	Programme Commun des Nations Unies sur le VIH
OPALS	Organisation Panafricaine de Lutte pour la Santé
PvVIH	Personnes Vivant avec le VIH
RAD	Relation d'Aide à Distance
SAA	Société Africaine Antisida
SIDA	Syndrome d'Immuno-Déficience Acquise
SIS	Sida Info Service
SIS Afrique	Solidarité Info Santé Afrique
SSR	Santé Sexuelle et Reproductive
SWAA	Society for Women and Aids in Africa / Association pour les femmes africaines contre le sida
TB	Tuberculose
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
UNFPA/FNUAP	United Nations Population Fund / Fonds des Nations Unies pour la Population

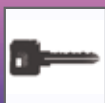
Des encadrés pour vous faciliter la lecture



Les définitions : elles vous donnent des explications sur les mots-clés d'un dispositif de Relation d'Aide à Distance (RAD).



Les exemples : issus d'expériences concrètes des lignes partenaires de SIS Afrique, ces encadrés vous permettent de lier la théorie à la pratique.



Les clés pour la réussite de la mise en œuvre d'un dispositif de RAD : elles proposent des astuces, des conseils et des suggestions pratiques pour vous aider.



Les pense-bêtes : ils attirent votre attention sur les points à ne pas négliger lors de la mise en œuvre d'un dispositif de RAD.



Les informations complémentaires : elles vous indiquent où trouver l'information additionnelle nécessaire.

Comprendre la Relation d'Aide à Distance (RAD)



La RAD, qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'une « relation d'aide dans laquelle le “ conseiller ” (l'écouter) tente d'aider “ l'usager ” (l'appelant) à comprendre et à résoudre les problèmes auxquels il doit faire face, dans un temps relativement bref (le temps d'une communication téléphonique) ». En somme, elle est basée sur la communication entre deux personnes : l'appelant exprimant des questions et des besoins et l'écouter proposant des réponses adaptées. L'écoute dans la RAD est fondée sur le non-jugement, la confidentialité et l'anonymat.

Quels sont les domaines d'application de la RAD ?

Les lignes d'écoute téléphonique, aussi appelées « lignes de relation d'aide à distance » (RAD) « HelpLine » ou « Hotline » en anglais, sont de plus en plus nombreuses en Afrique.

8

Dans le réseau SIS Afrique, la RAD est un outil qui contribue à informer les populations sur tous les aspects liés au VIH/sida, aux IST, à la SSR.

La RAD fonctionne dans chacun des huit pays constituant SIS Afrique : Bénin, Burkina-Faso, Burundi, Cameroun, Côte d'Ivoire, République du Congo, Niger, Sénégal, grâce à un numéro de téléphone gratuit pour les appelants et une équipe d'écouter formée à la fois aux techniques de RAD et à la réponse aux problématiques précédemment évoquées.

Quels rôles la RAD joue-t-elle ?

La RAD joue un rôle pivot dans la prévention, l'information, l'orientation et le soutien psychosocial. Un avantage essentiel est de permettre de dépasser les tabous qui existent autour du VIH/sida, liés au mode de transmission principalement par voie sexuelle et à l'association du sida avec la mort. Elle institue un espace personnalisé et protégé dans lequel l'entretien peut se tenir quelle que soit la nature des questions évoquées par l'appelant. Chaque entretien téléphonique est retranscrit anonymement par l'écouter sur une fiche d'appel numérisée. À partir des données ainsi collectées, un Observatoire réalise des études sur les questionnements des populations de chaque pays. Par ailleurs, les écouter ont à leur disposition un recueil des coordonnées des structures de prise en charge et de soins vers lesquels orienter les appelants.



La gratuité de l'appel pour les utilisateurs assure un accès universel des populations au service.

Un annuaire des structures vers lesquelles orienter les appelants est un des outils clés d'un dispositif de RAD efficace. Il doit être mis à jour de façon régulière.

Pour mieux jouer le rôle qui lui est dévolu, il est important de respecter, à travers le fonctionnement du dispositif, les principes de base de la RAD :

- considérer l'aidé comme une personne à respecter et à ne pas juger ;
- laisser la liberté de choix et de décision à la personne elle-même ;
- croire au potentiel d'évolution et de changement de la personne ;
- privilégier une approche par situation et non par pathologie.

Une charte peut formaliser ce contrat moral et éthique entre les utilisateurs du dispositif de RAD et les promoteurs.

Quels sont les enjeux de la RAD ?

9

L'accroissement exponentiel de l'utilisation de la téléphonie mobile à travers l'Afrique en fait un accessoire essentiel dans la vie quotidienne. C'est un mode de lien social fortement ancré entre les individus, à la fois en zone urbaine et rurale.

D'après une étude de Wireless Intelligence¹, en 2010, on estimait à plus de 540 millions les utilisateurs africains de téléphones portables.

L'accessibilité du service d'aide par téléphone à partir des mobiles, ainsi que sa gratuité, en font un outil efficace, moderne et à coût efficace dans la riposte nationale.

Enfin, la création et le renforcement d'une ligne de RAD sont un moyen d'établir un Observatoire national sur les problématiques évoquées par les usagers permettant de mieux comprendre l'impact de l'épidémie au sein de la population. C'est une ressource supplémentaire pour les institutions dans la réflexion et la mise en œuvre de la réponse au VIH dans les pays.



¹ Pour plus d'information sur l'utilisation du téléphone portable, consultez le rapport **Global Database of Mobile Market Information, 2010**



L'Observatoire, qu'est-ce que c'est ?

L'Observatoire dans la gestion d'un dispositif de RAD permet d'analyser les données saisies par le biais de la fiche d'appel. Il permet de mesurer le volume d'activité de la ligne et de faire une analyse sur les problématiques évoquées par les usagers. Le service de l'Observatoire dans la RAD rend compte des propos clés des entretiens téléphoniques. Il peut permettre l'affinement des politiques publiques de santé.



À ce stade, les lignes nationales de RAD au sein de SIS Afrique sont :

Bénin	Ligne Jaune Info Sida	96 00 000 1
Burkina Faso	Info Sida	80 00 11 20
Burundi	SOS Téléphone	(22) 22 21 21 21
Cameroun	Allo Info Sida	88 21 50 50
République du Congo	Ligne Jaune	06 950 50 50
Côte d'Ivoire	Info Sida	106
Niger	Ligne verte Info Sida	15
Sénégal	CTA Info Sida	800 00 30 30

Quelles sont les étapes pour la mise en place d'un dispositif de RAD ?

La réussite de la mise en place d'un dispositif national de RAD nécessite de prendre en compte les éléments suivants :

- un partenariat entre les entreprises de téléphonie, la société civile et les institutions étatiques ;
- un numéro gratuit d'accès au dispositif ;
- une plate-forme (nationale et unique) technique, un matériel approprié et performant et la maintenance ;
- une équipe d'écouterants et une coordination formées aux techniques de RAD et aux questions liées au VIH/sida et autres thématiques connexes ;
- un répertoire recensant les coordonnées des structures et centres de prise en charge vers lesquels orienter les appelants ;
- une fiche d'appel ;
- des campagnes régulières de promotion de la ligne;
- un site Internet mettant en valeur son rôle d'Observatoire, ses services interactifs avec la population (chat, forum...);
- une reconnaissance sociale du métier d'écouterant par un statut économique stable ;
- un approvisionnement régulier et autonome en électricité ;
- la mise en œuvre de régulations pour l'équipe ;
- un travail de réseau par la coordination pour la promotion du dispositif auprès de toutes les structures travaillant dans les domaines couverts par le numéro d'appel ;
- des ressources documentaires.

11



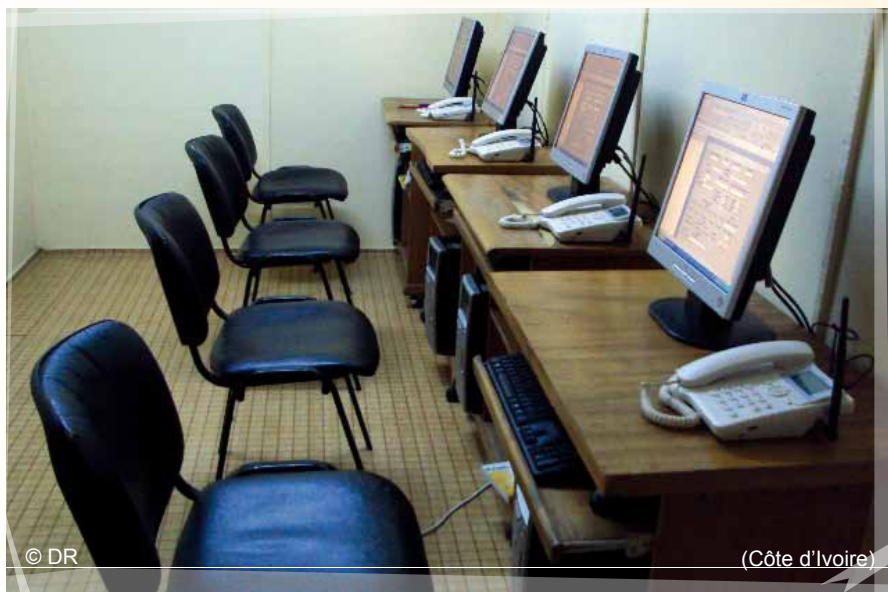


Une des clés du succès dans la mise en œuvre d'un dispositif de RAD est l'institution d'une coalition tripartite (public - privé - société civile).

Dans cette coalition, *une forme de partenariat* pourrait se manifester comme suit : les opérateurs de téléphonie (secteur privé) assurent la gratuité pour leurs abonnés en prenant en charge le coût des appels et investissent dans l'équipement de la plate-forme téléphonique et la maintenance ; les autorités étatiques s'engagent dans le paiement et la formation des ressources humaines afin d'assurer une réponse et une collecte des appels de qualité et la société civile met à disposition des personnels dont le recrutement assure de leur compétence. Les campagnes de communication nationales de promotion du numéro sont assurées par les opérateurs de téléphonie et par les autorités étatiques.

L'implication de l'ONUSIDA dans la constitution de SIS Afrique s'inscrit dans la promotion des partenariats innovants et valide le rôle des lignes de RAD et plus généralement l'utilisation des TIC dans la réponse tant au niveau national que sous régional. L'appui de l'agence onusienne dans la constitution des coalitions tripartites (privé, public et société civile) valide une bonne pratique dans leur développement. L'ONUSIDA soutient l'initiative de SIS Afrique dans le transfert de compétences vers les pays demandeurs dans la création de lignes de RAD.

12



© DR

(Côte d'Ivoire)

Un repère, la RAD de SIS Association à SIS Afrique

La RAD en matière de santé et particulièrement en matière de VIH/sida s'est d'abord développée au Nord.

SIS Association est une des plus anciennes ONG françaises de lutte contre le VIH/sida, pionnière et experte dans l'utilisation des TIC dans les problématiques liées au VIH/sida, aux IST, aux hépatites et à la santé sexuelle. Elle a mis en place des outils informatiques performants de recueil, d'analyse et de publication de données des entretiens. Avec plus de 3,5 millions d'entretiens téléphoniques cumulés, les connaissances et savoir-faire acquis sont considérables. Son expertise en logistique et ingénierie, particulièrement concernant l'analyse des appels, permet de proposer des programmes de transfert de compétences à l'échelle internationale.

Depuis 1994, SIS Association est un organisme de formation des professionnels de la santé et du milieu associatif. Elle est aussi un Observatoire des dynamiques de santé, notamment de l'épidémie du VIH en France.

Depuis plus de 10 ans, des partenariats bilatéraux avec des associations africaines en particulier ont été créés.

Ainsi, 19 pays bénéficient ou ont bénéficié de son appui dans la mise en œuvre ou dans le renforcement de lignes de RAD nationales. En 2010, SIS Association et d'autres partenaires importants (AFRI-CASO, CTA/OPALS-Fann) ont permis la création du centre de ressources et d'appui régional dédié à la RAD : SIS Afrique. SIS Afrique a pour tâche de renforcer les activités des dispositifs d'écoute existant dans les huit pays membres et d'accompagner la création de lignes de RAD dans les pays demandeurs. La création ou le renforcement d'une ligne de RAD se fait notamment par le partenariat tripartite. Le rôle de SIS Afrique est de renforcer les capacités des écoutants et des coordinateurs des lignes d'écoute en organisant des stages Sud/Sud, Sud/Nord et en proposant une formation initiale et continue portant sur la RAD appliquée au VIH/sida et aux thématiques connexes. Elle participe également à l'appui technique, logistique et financier. Enfin, SIS Afrique a pour but d'aider à pérenniser les dispositifs de RAD dans les réponses nationales au VIH/sida et à la SSR.

13



Il est important de savoir que SIS Afrique capitalise et promeut l'expertise africaine dans un champ d'interventions innovant et en pleine croissance.

En mobilisant les compétences et expériences africaines, SIS Afrique génère pour les pays dans lesquels les propositions de mise en place de dispositifs de RAD sont en projet une attractivité incontestable pour les rendre effectives.

L'intervention de SIS Afrique a une incidence sur l'ensemble des acteurs locaux travaillant avec les dispositifs de RAD nationaux dans l'objectif d'optimiser leur offre de prise en charge à destination notamment des populations vulnérables.

L'évolution d'un dispositif de RAD

Un projet d'appui à une ligne de RAD se conçoit généralement à partir d'une démarche communautaire.

Dans des contextes nationaux différents et des cadres de réponse nationale au VIH allant d'une épidémie concentrée à une épidémie généralisée, les lignes d'écoute apparues depuis 1994 à l'initiative d'associations africaines de lutte contre le sida (Burundi, Burkina Faso) ont perduré avec des moyens humains et technologiques très restreints.



Au Burundi...

SOS Téléphone au Burundi est la plus ancienne ligne d'aide à distance sur le VIH/sida en Afrique francophone. À l'initiative de SWAA Burundi, elle fut créée en 1994 et localisée à Bujumbura. Fonctionnant seulement 2h par jour jusqu'en 2003 et animée par des écoutants bénévoles, un financement de l'UNFPA a permis le recrutement d'une écoutante permanente, rémunérée, responsable d'une équipe de six bénévoles intervenant les week-ends. Aussi, le temps de fonctionnement est passé à 8h par jour en semaine et à 4h les week-ends et les jours fériés (soit environ 2 000 heures par an).

La diffusion des spots publicitaires en 2004 a permis d'accroître le nombre d'appels traités à la ligne. Ainsi, de 2003 à 2007, le nombre d'appels traités est passé de 3 348 à 6 560 appels.

L'analyse des appels traités montre que la majorité des appelants est masculine (60%) et 72% des appelants ont moins de 24 ans.

Les thématiques les plus fréquemment abordées sont, par ordre décroissant, le VIH/sida et les IST (36%), les violences faites aux femmes - notamment conjugales (20%), la santé reproductive (20%) et enfin la sexualité entre hommes (4%).

En 2008, on note une évolution des besoins d'informations avec une forte émergence des thématiques sur les violences faites aux femmes et les rapports sexuels entre hommes. Après avoir participé au séminaire des coordinateurs de ligne organisé par SIS Association en 2007, la responsable a pu transférer aux écoutants de nouvelles compétences d'écoute. Mais le défi majeur, aujourd'hui demeure la nécessité de former les écoutants à la prise en compte des thématiques émergentes.

La durabilité de SOS Téléphone tient à sa capacité à répondre aux questionnements des populations malgré le peu de ressources humaines disponibles et à évoluer face aux appels abordant des problématiques de plus en plus spécifiques et socialement sensibles.

Les partenariats noués ont amélioré les performances des lignes en termes de volume d'appels traités.



Au Burkina Faso...

L'Association des Femmes Africaines face au Sida (AFAFSI), branche burkinabé de la SWAA, dans le souci de réduire l'impact du sida tant au niveau des individus, de la famille que de la communauté a mis en service sa ligne verte depuis 1995. Répondant d'abord au numéro 20 et couvrant initialement la ville de Ouagadougou et ses alentours, en 2002 avec le soutien de Plan Burkina et le développement technologique de la téléphonie, le numéro de la ligne est passé au 80 00 11 20 et accessible sur toute l'étendue du territoire burkinabé à partir de deux opérateurs mobiles sur trois (Telmob et Telecel) et le fixe (ONATEL). Si au début, la mise en place et le fonctionnement de la ligne ont été possibles par le simple fait de la volonté et la détermination des membres de AFAFSI, rapidement des partenaires tels que le projet régional Santé Familiale et Prévention du Sida (SFPS²) se sont intéressés au développement de l'outil. Ainsi de simple activité, l'écoute téléphonique pratiquée par AFAFSI a commencé à se muer en véritable projet avec une vision, une mission, des objectifs, des activités clairement définies et une équipe de 15 écoutants constituée par des étudiants dynamiques recrutés par le projet SFPS. Par la suite une convention avec le PAMAC³ en 2005 a permis de mettre en service une 2ème ligne permettant de répondre en simultanément à 2 appels, de réorganiser l'équipe d'écoutes en équipe de 4 écoutants dits permanents secondée par une équipe de 11 écoutants dits vacataires et d'introduire depuis août 2006 un service en langues fulfuldé, gulmancéma, mooré et dioula en plus du français qui est utilisé à plus de 80%.

SIS Association demeure un partenaire privilégié de la ligne verte « Info SIDA » depuis l'établissement, en 2004, des premiers contacts à travers la participation d'un écoutant à un stage de formation en écoute proposé par la plateforme ELSA⁴ via Sida Info Service.

En 2007, après la participation à un séminaire de coordinateurs de ligne d'écoute à SIS Association, la ligne est passée d'un fonctionnement en continu en semaine (08h - 22h) et le dimanche (08h - 12h) à un fonctionnement 7 jours sur 7 et 24h sur 24 en semaine sauf les dimanches et jours fériés (jusqu'à 18h).

En Afrique francophone, la ligne verte du Burkina était la plus avancée en terme de nombre d'appels traités, jusqu'à la percée de la ligne jaune MTN Congo...

15



² *Projet USAID mis en œuvre par John Hopkins University, Population Service Council, et l'université de Tulane.*

³ *Programme d'Appui au Monde Associatif et Communautaire mis en œuvre par le PNUD*

⁴ **www.plateforme-elsa.org** - *La plateforme ELSA est un consortium d'associations françaises actives dans le champ de la lutte contre le sida en Afrique via le soutien à des acteurs locaux de la société civile.*



Un ancrage communautaire fort permet de travailler à la constitution d'un partenariat tripartite. L'expérience a montré que la constitution d'un partenariat tripartite (société civile, institutions étatiques concernées et opérateurs téléphoniques) permet de recueillir le consensus autour de l'existence (et donc de l'appropriation) de la ligne par les acteurs nationaux.



Au Cameroun...

SunAids débute avec une ligne administrative et se transforme en ligne nationale de RAD avec la participation de tous les acteurs au Cameroun.

SunAids est une association de personnes vivant avec le VIH, créée en janvier 2000 à Douala, spécialisée dans l'accompagnement des PvVIH. Ce qui explique l'afflux d'appels venant de ces personnes infectées/affectées qui sollicitent des informations et conseils sur le sida. En effet, le numéro figurait sur les supports de communication de SunAids qui étaient distribués dans les unités de prise en charge des PvVIH de Douala.

Cette récurrence d'appels fait naître, en 2002, l'idée de concevoir un dispositif téléphonique gratuit au-delà du dispositif *ad hoc* existant. Sa mise en œuvre est effective depuis octobre 2005, fruit d'un partenariat tripartite entre le CNLS, SIS Association, SunAids, et l'entreprise parapublique CAMTEL (qui a offert cinq lignes groupées en un seul numéro d'appel).

Dans ce processus, le rôle déterminant de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) dans la sécurisation du numéro vert gratuit pour tous les abonnés quels que soient les opérateurs téléphoniques doit être souligné.

Le dispositif comprend un autocommutateur, cinq téléphones installés dans des compartiments cloisonnés pour chaque écoutant, cinq ordinateurs, une imprimante laser, le logiciel MS Access pour traiter les données, et un annuaire d'orientation.



L'approche régionale a pour but de renforcer la performance et surtout l'ancrage et la reconnaissance des dispositifs de RAD des partenaires comme un outil indispensable et particulièrement adapté dans les réponses nationales.

Dans la constitution de l'équipe d'écouterants, l'idéal est d'avoir des écouterants représentant d'autres associations de lutte contre le sida locales. Cela a pour avantage d'accroître l'appropriation de l'outil par la communauté, gage d'une bonne mobilisation de ressource.

Une mobilisation des ressources peut aboutir à une opérationnalité efficace à la pérennisation d'une ligne de RAD tout en veillant à :

- soutenir un moyen d'intervention moderne dans la réponse nationale correspondant aux besoins des populations générales et aux groupes cibles ;
- intégrer des PvVIH dans l'équipe ;
- garantir le professionnalisme et la rigueur qu'exige la RAD ;
- assurer la présence des associations communautaires et des centres de prise en charge dans l'identification des besoins des populations ciblées par la ligne.

17



© DR

(Bénin)

Les aspects techniques d'un dispositif de RAD

Il ressort des expériences successives de mise en place et/ou de renforcement des dispositifs de RAD que des conditions techniques minimales sont nécessaires au succès d'un dispositif de RAD.

Il s'agit de :

- locaux adaptés ;
- un autocommutateur ;
- un numéro vert (idéalement avec plusieurs lignes) ;
- la formation initiale et continue de l'équipe de mise en oeuvre ;
- la régulation des écoutants ;
- une fiche d'appels ;
- un annuaire d'orientation ;
- une revue de presse et des médias ;
- un portail internet enrichi et mis à jour ;
- la promotion du numéro d'accès au dispositif ;
- la rémunération appropriée des écoutants et coordinateurs.

18



Un autocommutateur, qu'est-ce que c'est ?

L'autocommutateur téléphonique privé, dit Private Automatic Branch eXchange (PABX), relie les postes téléphoniques d'un établissement (lignes internes) au réseau téléphonique public (lignes externes). Il permet aussi la mise en œuvre d'un certain nombre de fonctions - comptage des appels, distribution des appels, statistiques des flux - qui s'avèrent pertinentes pour mettre en place l'Observatoire sur le VIH/sida ainsi que l'adaptation des horaires d'appels.

Selon les pays, les dispositifs varient dans leur fonctionnalité.

Les lignes d'aide à distance existantes disposent de matériels plus ou moins adaptés à leurs besoins et ont un accès plus ou moins sécurisé à Internet. L'intervention de SIS Afrique doit assurer un confort technique minimal qui contribue incontestablement à l'efficacité du dispositif de RAD.



La fiche d'appel, qu'est-ce que c'est ?

La fiche d'appel est l'outil permettant d'assurer la restitution des appels reçus sur les différents services partenaires de SIS Afrique en termes de contenu.

Les données ainsi recueillies constituent une ressource considérable d'information sur les connaissances, les comportements, les pratiques et le vécu du public dans le domaine du VIH/sida, des IST et plus largement de la SSR.

C'est à partir de ces données que sont réalisés les rapports d'activité, les études et les évaluations pour les financeurs, partenaires et autres acteurs œuvrant dans les mêmes domaines.



La plateforme met en réseau les dispositifs nationaux afin de maximaliser leurs compétences et leurs savoir-faire. SIS Afrique, catalyseur pour un réseau régional en Afrique de l'Ouest et du Centre, met en parallèle les pratiques professionnelles d'écoute et optimise les savoirs.

Un objectif essentiel qui donne toute sa pertinence à la dimension sous régionale est la mise en œuvre de la fiche d'appel informatisée régionale.

Ainsi, chaque dispositif national de RAD renseigne le contenu des appels selon une grille d'items commune à tous les pays membres du réseau.

Cela permet de mettre en valeur, par des analyses qualitatives et quantitatives, le contenu des appels traités et de pouvoir en tirer des enseignements, notamment, en termes de prévention ou d'adaptation de messages d'information vers les populations.

Dans le fonctionnement d'un dispositif de RAD, la maintenance des équipements et la promotion du numéro d'accès au dispositif sont essentielles.

Un des objectifs de SIS Afrique est de jouer le rôle de facilitateur du partenariat entre le dispositif de RAD et l'ensemble des opérateurs téléphoniques.

Il est évident que l'implication de ces derniers a pour conséquence directe de faciliter la logistique et les aspects techniques dans l'efficacité quotidienne du service. Cela passe, par exemple, comme en République du Congo ou au Bénin, par un soutien promotionnel au dispositif téléphonique.



Quelle que soit la ligne de RAD ses performances se mesurent en termes d'appels reçus et traités.



Par rapport à l'analyse des appels, il est important de garder à l'esprit les expressions suivantes :

Les appels reçus correspondent aux appels qui aboutissent au niveau d'écoute. Ces appels peuvent être traités ou non traités. Au niveau du PABX tout appel qui y aboutit est comptabilisé.

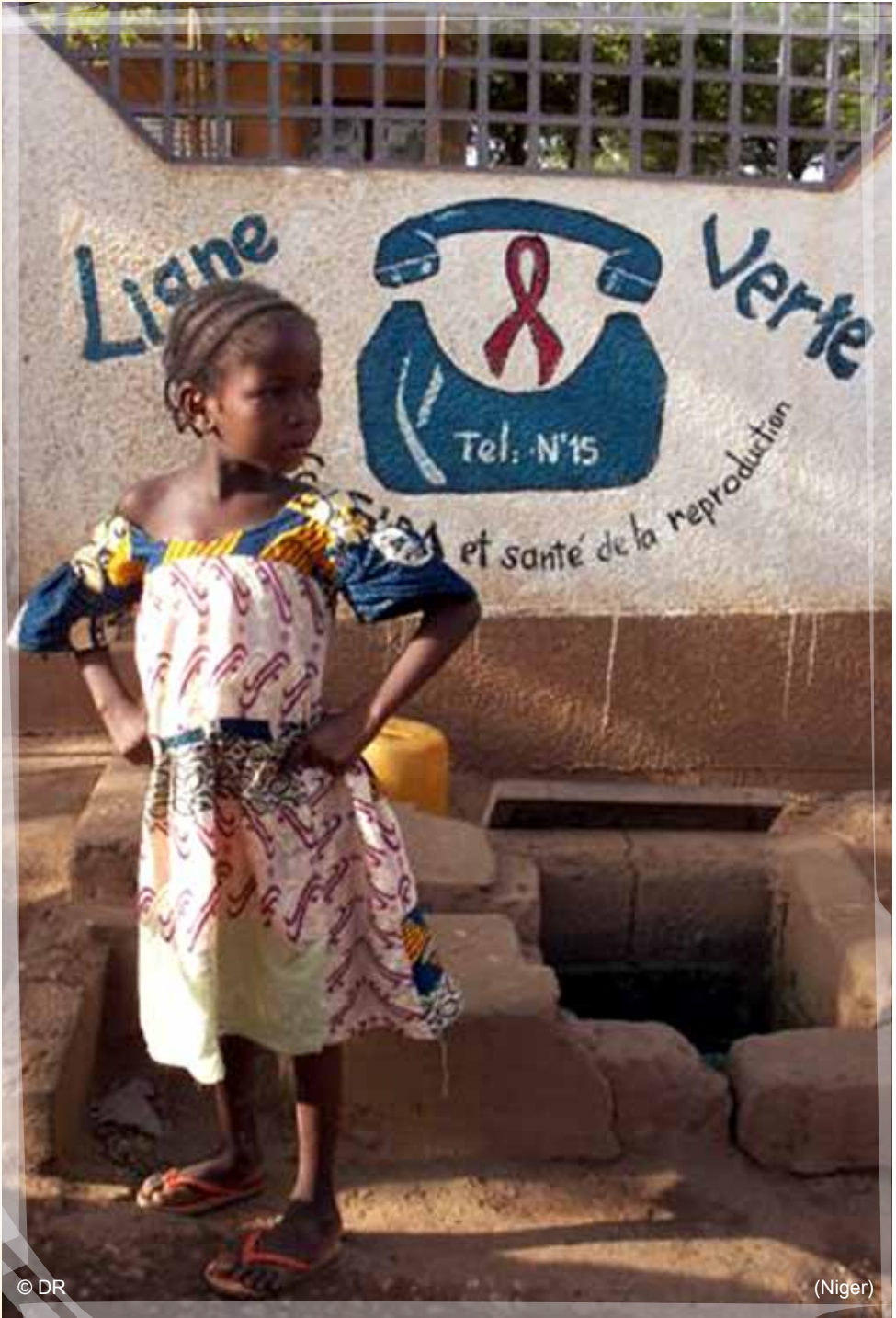
Les appels traités correspondent aux appels qui aboutissent au niveau du poste de l'écouter et qui ont fait l'objet d'un échange. Ces appels sont classés en « appel avec entretien » ou en « appel hors cadre ». Les « entretiens » sont restitués à l'aide de la fiche d'appel. Les « appels hors cadre » correspondent à des situations d'erreur de numéro de téléphone, ou des appels dits « déplacés » par rapport à l'objectif, voire « parasites ».

Les appels non traités (quand l'écouter, en décrochant ne parvient ni à entendre ni à communiquer avec l'appelant) sont comptabilisés car ils génèrent des unités de consommation téléphonique. Ceux-ci sont souvent dus à des défauts de réseaux.

La formation initiale et continue des écoutants englobent les pratiques de RAD et la réponse aux problématiques et enjeux, en matière de VIH/sida, IST, et SSR.



L'apport de la technologie de pointe, facilité par SIS Afrique, permet aux lignes de RAD de passer à la vitesse supérieure en matière technique, logistique et de savoir-faire sur la base d'échanges (formations, stages...) au sein du réseau. La mise en œuvre d'une fiche d'appel informatisée régionale identique pour chaque pays partenaire permet la collecte de données, leur analyse et leur publication dans une dimension sous-régionale.



La formation des écoutants

La formation des écoutants est souvent dispensée par les différents partenaires du projet de la ligne de RAD, en fonction de leurs domaines d'expertise.



Au Niger...

La formation initiale des écoutants au niveau de la **ligne verte d'Initiatives Jeunes de Boukoki** a été assurée en 2005 et 2007.

Initiatives Jeunes a pris en charge les modules de connaissances médicales et d'éthique au téléphone : aspects cliniques et thérapeutiques de l'infection à VIH/hépatites/IST ; examens et techniques d'investigation ; connaissances en matière de recherche.

Quant à SIS Association, elle a traité des modules liés à la relation d'aide et à l'écoute par téléphone ainsi qu'au maniement et à l'exploitation des fiches d'appels. Elle a également supervisé l'installation de l'autocommutateur (financé par le UNFPA) pour améliorer le fonctionnement du dispositif d'écoute. Le coordinateur a été formé en France sur le site de SIS Association qui a mis également à la disposition d'Initiative Jeunes sa base documentaire actualisée régulièrement. Une formation en trois modules sur la SSR et supervisée par la Direction de la Santé de la Reproduction a été apportée par l'ONG Lafia Matassa aux bénévoles voulant s'impliquer durablement dans l'écoute téléphonique et ayant déjà participé à la formation initiale. Les écoutants ayant déjà travaillé quelques mois ont bénéficié par la suite d'une formation continue en avril et mai 2007, dispensée par SIS Association. Celle-ci a permis d'homogénéiser leurs connaissances et leur pratique au téléphone dans plusieurs domaines : la formation théorique en RAD, les connaissances médicothérapeutiques, l'éducation sexuelle et les thématiques liées à la sexualité entre personnes du même sexe.

Cette formation a été suivie d'une régulation suite à l'expression des difficultés rencontrées par les conseillers déjà formés : absence d'outils informatiques pour traiter les fiches d'appels, coupures d'électricité, pas d'accès à internet pour se documenter sur les questions VIH, annuaire d'orientation incomplet, travail en réseau difficile sans relations avec les partenaires, irrégularité ou inexistence des rémunérations ou indemnités de transport.

Afin d'éviter un turn over, le Conseil régional Ile de France (France) a financé le fonctionnement de la ligne pendant deux années (2008 et 2009) en prenant en charge les indemnités de transport des écoutants et la promotion du numéro vert. Quant au coordinateur, il a bénéficié en juin 2011 d'une formation « Plaidoyer » organisée par la plate-forme ELSA. Ceci dans le but de lui permettre de mobiliser des fonds pour le fonctionnement du dispositif et de l'inscrire dans le paysage de la réponse nationale contre le VIH/sida.

SIS Afrique et SIS Association proposent généralement une formation aux techniques d'écoute et de recueil des appels, ainsi que tout autre aspect visant à renforcer les savoir-faire des équipes. Ainsi, elles proposent une formation à l'utilisation et l'exploitation de la fiche d'appel.



Au Sénégal...

Le Centre de Traitement Ambulatoire (CTA), dans sa politique de prise en charge globale des PvVIH et de prévention du VIH/sida, a mis en place une ligne d'écoute téléphonique afin de pouvoir à la fois informer les populations et les groupes vulnérables, les orienter mais aussi observer les tendances des demandes des usagers pour mieux adapter la prise en charge.

Elle a été créée en août 2004, grâce à l'appui de Family Health International (FHI), suite à des interpellations récurrentes de la secrétaire pour des questions relatives au VIH/sida. 14 personnes ont pratiqué à temps partiel l'activité d'écoute au niveau de cette ligne en 2010. Les informations sont saisies en temps réel par les écoutants.

La fiche d'appel est conçue en privilégiant la simplicité dans son utilisation et la rapidité dans le remplissage des données. Les items inutiles ou peu fréquents sont éliminés. Les items qui sont systématiquement renseignés sont le lieu d'appel, la langue utilisée (français, wolof...) et l'âge. Sinon tout est saisi selon le type d'appel. Les appels sans échanges sont mentionnés.

23

La formation initiale à la RAD doit permettre aux écoutants :

- d'avoir une meilleure maîtrise des techniques de la relation d'aide au téléphone afin de répondre efficacement aux demandes de différents publics ;
- de savoir aborder les questions de la prévention des risques sexuels, de l'intérêt du test de dépistage, de la sexualité des personnes séronégatives et séropositives en les resituant dans une réflexion globale sur la sexualité ;
- de savoir aborder la sexualité sans crainte ni tabou ;
- d'accompagner au téléphone des PvVIH, ou malades et/ou en difficulté psychologique ainsi que leurs proches ;
- de pouvoir donner des informations de base en santé publique sur l'infection à VIH et des IST aux personnes atteintes et à leur entourage ;
- de connaître les personnes et les structures relais afin d'orienter les appelants et favoriser l'accès à l'information et aux soins dans une démarche de prise en charge globale ;
- de s'engager à actualiser leurs connaissances acquises.



En République du Congo...

L'Association Serment Universel (ASU) a sélectionné en interne treize conseillers sida et en externe deux membres du « Réseau National des Positifs » du Congo. Ces personnes ont suivi deux formations de renforcement de leurs capacités : la première au centre de l'opérateur téléphonique MTN sur les techniques d'écoute et la seconde au siège de l'ASU sur les connaissances de base et les aspects psychosociaux liés au VIH/sida.

Pour la formation initiale, les quinze conseillers ont été formés en trois jours par les formateurs de l'ASU et du CNLS.

Le Président de l'ASU, Julien Makaya, psychologue expert en counseling, impliqué dans la mise en œuvre de la phase pilote, souligne comment la formation initiale a tenu compte des réalités congolaises: « *Pour tenir compte des réalités africaines, ou plutôt congolaises, la préparation des conseillers a porté sur les thématiques telles que le counseling, l'annonce de la séropositivité, le rejet et la discrimination des personnes séropositives, à la fois, par les familles et les communautés. Des sujets tels que la contamination par la sorcellerie et les mauvais sorts, ainsi que la guérison miraculeuse par le pasteur sont aussi abordés* ».

Les thématiques figurant initialement sur la fiche d'appels SIS sont adaptées ou complétées en introduisant d'autres items appropriés au contexte local :

- la sorcellerie et les mauvais sorts responsables des cas d'infection à VIH ;
- la guérison miraculeuse du sida par le pasteur ;
- la place des tradipraticiens ;
- la transmission par le sang lors de rapports sexuels violents ou imposés ;
- la coïnfection avec la tuberculose.

Quant au Conseiller Technique Permanent, deux mois après le début de la ligne, il recommande en ces termes : « *si je devais donner un conseil pour reproduire notre expérience ailleurs, ce serait sans aucun doute en amont de la formation initiale, de sélectionner les conseillers sur la base de leur capacité d'écoute, pour éviter des gênes liées à un décalage au niveau des aptitudes entre les conseillers et les appelants, qui obligerait à une formation spécifique* ».

Enfin, le coordinateur a bénéficié d'une formation « Plaidoyer » en juin 2011 dans le cadre de la plate-forme ELSA. La formation plaidoyer permet la mobilisation de fonds mais aussi d'inscrire le dispositif de RAD comme un élément indispensable dans la réponse nationale de lutte contre le sida.



La formation continue est très importante car elle complète la formation initiale et permet de mettre à jour les connaissances des écoutants. C'est aussi elle qui garantit la crédibilité des réponses apportées par les écoutants. Enfin, des séances de régulation doivent être impérativement proposées aux écoutants.



La régulation, qu'est-ce que c'est ?

La « régulation » consiste à un échange entre les écoutants avec un psychologue extérieur au service sur les limites de leurs capacités à répondre (le vécu dans la pratique au téléphone). Elle constitue un élément de réponse au « burn out » et ne doit pas être sous estimée car le rôle des écoutants est difficile pour trois raisons :

- le manque de résultat réel du travail d'écoute ;
- la frustration de ne pas avoir de suivi avec les appelants ;
- le rôle parasite des appels hors-cadre (insultes, plaisanteries,...).

25



En République du Congo, toujours...

La formation continue des écoutants effectuée par le Conseiller technique principal du SEP/CNLS, a porté en 2009 sur l'actualisation des thérapeutiques et les approches particulières de counseling en situation d'urgence.

Les écoutants sont réunis pour des séances d'études de cas, et pour s'exprimer sur les difficultés rencontrées au cours de la semaine, avec l'appui d'un psychologue externe à l'ASU qui régule chaque semaine par séance thématique, entre autres.



26



Les besoins de financement d'un dispositif de RAD

La question du coût de la mise en service d'une ligne de RAD est un point central de la faisabilité et surtout de la pérennité du dispositif.



L'intervention de SIS Afrique (pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre) et de SIS Association (pour les autres régions du monde) partent de la demande d'un pays, exprimée par une association locale, un centre de prise en charge, ou le secrétariat exécutif du CNLS.

Le budget d'accompagnement en création d'un dispositif national de RAD (en Afrique de l'Ouest et du Centre) **est en moyenne de 30 000 € la 1^{ère} année.**

Le coût le plus élevé est celui engendré, en année 1, par :

- 1- la mission de faisabilité et de diagnostic ;
- 2- la mise en place du lieu d'hébergement, avec équipement logistique (autocommutateur, téléphones, casques d'écoute individuels), équipement informatique/logiciels de chaque poste de réponse avec service de maintenance des appareils, équipement en matériel de bureau de chaque poste d'appel ;
- 3- l'installation de la fiche informatisée d'appel, celle de l'annuaire informatisé pour orienter les usagers et celle de l'aide à la réponse ;
- 4- la formation de la coordination à l'encadrement de l'équipe, et la formation initiale des écoutants (aux techniques de RAD et au contenu de la réponse) sans oublier les séances de régulation ;
- 5- la mise en fonction de la ligne nationale (plan de communication nationale, inauguration officielle du dispositif).

27



La mise en place et l'opérationnalité d'un dispositif de RAD national nécessitent un engagement des acteurs sur le long terme.

L'année 2 est une année d'ajustement.

L'ancrage de la ligne nationale de RAD dans le paysage de la réponse au VIH/sida/IST, nécessite la promotion multidimensionnelle/multi-supports du numéro d'appel, avec les bailleurs et partenaires. La formation continue des écoutants, dont la régularité annuelle permet d'assurer une qualité de réponse de haut niveau sur le dispositif, doit être planifiée et financée. Les écoutants doivent s'adapter à l'utilisation de l'informatique, la coordination traitant et rendant les données pour l'écriture du rapport d'activités. Une évaluation interne ou externe renforcera les acquis et corrigera les manques ou les erreurs.

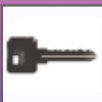


Les ressources humaines et la communication sont les postes budgétaires à sécuriser.

L'accompagnement et l'évaluation sont maintenus **les années suivantes**.

Le flux d'appels, si les conditions techniques sont maximalisées, peut nécessiter : l'extension des horaires d'ouverture du dispositif, le renforcement des ressources humaines, le réaménagement/déménagement dans des locaux plus adaptés.

28



L'anticipation dans l'accompagnement par les bailleurs et l'ensemble des partenaires est un préalable à l'ajustement de l'offre de service par rapport à la demande des populations qui appellent.





Les services complémentaires d'une ONG hébergeant un dispositif de RAD.

Exemple de l'ONG Ruban Rouge en Côte d'Ivoire (RRCI).

Ruban Rouge Côte d'Ivoire (RRCI) est une ONG créée le 1er juin 1994 et composée de chercheurs, médecins, pharmaciens, biologistes, directeurs d'entreprise, bénévoles, enseignants, étudiants, sans emploi, etc...) soucieux d'apporter leur contribution à la lutte contre le VIH/sida et les IST.

La mission essentielle de l'association est la lutte contre le VIH/sida et les IST.

Pour cela, RRCI a pour objectifs :

- la sensibilisation et l'information des communautés sur le VIH/sida et les IST et les autres pandémies *via* la ligne verte INFO SIDA (106) ;
- la formation du personnel d'entreprise sur le VIH/sida et les IST et les autres pandémies ;
- le conseil et le dépistage volontaire ;
- la prise en charge psychosociale, nutritionnelle et médicale des PvVIH et des OEV ;
- la création d'activités génératrices de revenus.

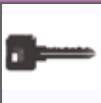
RRCI travaille en étroite collaboration avec le Ministère de la Lutte contre le Sida, l'opérateur téléphonique CI TELECOM, le FNUAP et le Réseau Ivoirien des Jeunes contre le Sida (RIJES).

La situation politique a freiné le développement de la ligne qui devrait bénéficier d'un soutien de l'Ambassade des USA.

Les partenaires d'un dispositif de RAD



30



Pour pérenniser un dispositif de RAD, il est nécessaire de mettre en œuvre une alliance tripartite entre opérateurs de téléphonie, autorités publiques et société civile.

1 - Les opérateurs de téléphonie



Au Sénégal, la ligne CTA Info Sida avec le CTA/OPALS.

En mai 2011, l'implication de SIS Afrique a permis d'engager la Sonatel (opérateur téléphonique majeur au Sénégal) sur une prise en charge du coût des appels reçus par la ligne du CTA Info Sida de mai à décembre 2011. Cet effort consenti témoigne d'un début d'engagement dans un processus de responsabilité sociale et sociétale d'entreprise.



En République du Congo, la Ligne Jaune MTN avec l'ASU.

Le bilan de l'initiative de la Ligne Jaune est dressé par le **Secrétaire Général de la Fondation MTN Congo**, Cyriaque Okoumou, Directeur du Corporate Services :

« MTN Congo, par le biais de sa Fondation, a estimé vital d'accompagner le gouvernement congolais dans la lutte contre la pandémie de sida.[...]. Au Congo, le SEP/CNLS a été pour nous le partenaire idéal pour réaliser la Ligne Jaune. Le choix de Serment Universel dans la gestion quotidienne de la Ligne Jaune a été une recommandation du SEP/CNLS. Serment Universel présentait les atouts recherchés pour la gestion de la Ligne Jaune.

Pour le groupe MTN, la Responsabilité Sociale d'Entreprise promeut les valeurs de notre société à travers des actions au bénéfice des populations, œuvrant au rayonnement de MTN à travers l'Afrique et le Monde. La mise en place d'une ligne téléphonique gratuite au service des populations congolaises a été la concrétisation de nos valeurs. Au plan institutionnel, les pouvoirs publics congolais ont pris acte de la volonté affirmée de MTN de voir naître des partenariats triptyques entre société civile, secteur public et secteur privé ».

31



Au Bénin, la Ligne Jaune MTN avec le CERADIS.

La Fondation MTN a prouvé sa capacité de réplication de l'initiative Ligne jaune de la République du Congo, avec un partenaire associatif formé. Le Centre de Réflexions et d'Actions pour le Développement Intégré et la Solidarité (CERADIS), ONG béninoise intervient dans les domaines de la santé, de la sexualité et de l'éducation par la communication, en particulier dans la lutte contre le sida.

L'idée de mettre en place ce dispositif est venue des préoccupations d'élèves de lycées/collèges où ont été menées plusieurs années des campagnes de prévention IST/VIH/sida incitant au dépistage lié à la prise en charge.

Le CERADIS a été formé en ligne d'écoute auprès de SIS Association à Paris. Ainsi outillé, **le CERADIS a été sélectionné par le CNLS pour initier le projet de réplication par MTN de la ligne jaune congolaise.** Le lancement de la ligne jaune soutenue par la fondation MTN, le CNLS et le programme MAP Banque Mondiale date de juin 2009, pour faire connaître la ligne par des supports de communication (affiches, spots).

2 - Les autorités publiques

Au Cameroun, le partenariat tripartite a été déterminant.

Pour formaliser la connexion des abonnés mobiles, les responsables de SunAids ont plaidé auprès du Ministère de la Santé Publique et du CNLS. Parallèlement, des courriers ont été adressés aux directeurs de MTN et Orange/Cameroun, suivis de réunions entre les responsables de SunAids et ceux des départements techniques des entreprises. Le Ministre de la Santé Publique a organisé une rencontre dans son cabinet pour clarifier les difficultés et identifier les besoins réels d'assistance. Le dossier a alors été confié au Secrétaire Permanent du CNLS pour rencontrer les partenaires de la ligne verte (CNLS, Orange, MTN, CAMTEL) et SunAids. Le Directeur de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART), sollicité par le CNLS pour appuyer l'organisation de cette rencontre, y a invité les opérateurs de téléphonie mobile.



Extrait d'article à paraître du Bulletin officiel de l'ART Cameroun :

« Au terme de plusieurs années de négociations, nous avons obtenu un modèle de partenariat entre société civile, secteur privé et secteur public pour le bien être des citoyens. Les 3 opérateurs nationaux ont dans un élan citoyen, accepté de mettre des lignes et terminaux téléphoniques à la disposition de SunAids (MTN Cameroon et Orange Cameroun), et d'acheminer ou de terminer gratuitement dans leurs réseaux respectifs les appels vers le Centre d'écoute de SunAids (CAMTEL). Cette contribution annule les coûts d'investissement de la partie télécommunications de l'ONG SunAids, et permet à tous les habitants du Cameroun d'appeler gratuitement et de bénéficier des services afférents.

L'Autorité de Régulation des Télécommunications a mis à disposition de SunAids (à travers CAMTEL) le numéro utilisé, l'a harmonisé au niveau de tous les réseaux, a coordonné sa mise en œuvre gratuite dans tous les réseaux de téléphonie, s'est assurée que l'interconnexion de ce service d'un réseau à un autre se fait gratuitement, veille en permanence à la bonne qualité de service et au bon fonctionnement de la ligne, promeut et vulgarise le numéro par les médias ».

3 - La société civile

Les associations ou les centres de prise en charge se mobilisent pour identifier les besoins. L'équipe d'écouterants dans sa composition reflète la démarche inter associative.

**Tableau de l'environnement « société civile »
des lignes de RAD des huit pays de SIS Afrique**

Côte d'Ivoire	Congo	Niger	Sénégal
SAJENCI	FOSIC (Forum des Associations et ONGs de Lutte contre le Sida du Congo)	BAFANE Lafia Matoussa Mieux Vivre avec le Sida Association de conseillers écouterants	ADAMA (Dakar) BOK JÉF (Dakar) ABOYA (Sénégal) KARLENE (Dakar) And liguey saloum (Kaolack) Yewou yette (Mbour) Xam xamle (Thiès) Action santé (St Louis) RNP+
Bénin	Burkina	Burundi	Cameroun
Espoirs de la famille CERID (Centre de Recherche et d'Intervention pour le Développement)	Réseau du CIC/Doc 20 associations (Centre d'Information et de Conseil et de Documentation sur le sida)	ANSS Centre Ntukengaho Centre Seruka ABUBEF ADDF APECOS	AFSUPES (Association des Frères et Sœurs Unis contre le sida) AFSU Yaoundé RECAP+ (60 associations)

Les apports d'un dispositif de RAD



La RAD est un moyen d'autonomisation des personnes atteintes et leurs proches et plus largement des populations les plus exposées au VIH/sida. Dans un contexte de tabou de la maladie, **il est important de mettre en place des espaces protégés d'expression et d'information pour tous.**

Les dispositifs de RAD permettent :

- une portée nationale vers l'ensemble des populations ;
- la promotion de la prévention primaire et secondaire dans une dimension individuelle et adaptée ;
- une information de qualité pour un choix éclairé ;
- une orientation vers les réseaux de santé et de prise en charge globale ;
- le renforcement de l'offre de soins communautaire et publique ;
- l'aide à l'éducation thérapeutique ;
- la lutte contre les discriminations et la stigmatisation.

34



L'Observatoire est le rôle majeur rempli par une ligne de RAD.

Il permet, par exemple, de comprendre comment la population fait face au sida, quelle est la qualité de vie des malades (avec notamment les ruptures d'approvisionnement en ARV), et quels sont les non-dits de la société dans le domaine du sida. **L'Observatoire a donc une fonction de veille autant qu'une fonction de recueil de données, d'analyse et de publication.**

Les écoutants traduisent leur savoir dans l'Observatoire pour le transmettre aux autres acteurs de la prévention. Ce qui est dit sous anonymat et en relation individuelle téléphonique, devient une expérience collective aidant à changer la société.

L'Observatoire de SIS Association a servi de référence à la République du Congo comme dans les autres pays bénéficiaires.

SIS Association a accumulé 20 ans de pratique des écoutants, formés au remplissage de la fiche comportant à chaque appel les renseignements nécessaires pour évaluer l'action d'écoutants et connaître l'impact social de l'épidémie.

Le CNLS de la République du Congo utilise les données de l'Observatoire dans la réponse nationale.



Le traitement des données permet de disposer d'informations sur les questionnements des populations usagères de la ligne. Les statistiques des appels sont un indicateur de la performance du service. Les actions de promotion du dispositif d'écoute sont basées sur l'observatoire. Il sert, également, à orienter les campagnes de communication pour le changement de comportements en fonction des thématiques et des questions qui sont posées par les appelants.

La Ligne Jaune a un rôle de veille sanitaire en faisant remonter des dysfonctionnements des structures de lutte contre le sida. Par exemple, les gens appellent la Ligne Jaune pour signaler le non-réapprovisionnement des distributeurs automatiques de préservatifs.

D'autres le font pour se plaindre de la qualité des services de CDV (Centre de Dépistage Volontaire) ou de la prise en charge sur des sites spécifiques. Cet apport contribue au mieux-être des populations. C'est une sorte de "baromètre" de la réponse au sida. Elle fournit au SEP/CNLS de la République du Congo l'information pour repérer les faiblesses du dispositif de réponse nationale et l'améliorer.

Néanmoins, il n'est pas encore envisageable de pouvoir élaborer un Observatoire hors du domaine d'expertise du CNLS.

35



© DR

(République du Congo)

Sur la ligne de la SWAA Burundi, une première utilisation spécifique des données collectées lors des appels sur les violences faites aux femmes a pu quantifier l'ampleur des questions de ce problème.



Voici une histoire vécue par une jeune appelante, traitée en interne à la SWAA :

« Une femme se remarie. Elle a déjà une fille de 12 ans. Le bébé qu'elle a avec son nouveau mari est hospitalisé. Elle reste avec lui à l'hôpital. Dès le premier soir, le mari exige de sa belle-fille qu'elle remplace sa mère en dormant avec lui. Longtemps après, la jeune fille ose appeler notre ligne pour demander conseil. Je l'oriente vers le service de notre association qui prend en charge les victimes de violence sexuelle. On y découvre qu'elle est séropositive. L'association l'intègre dans un projet s'occupant d'orphelins. Elle se voit offrir une prise en charge à la fois médicale, sociale et scolaire. Maintenant cette jeune fille est épanouie et avance très bien en classe ».

La collecte qualitative et quantitative de ces témoignages est une source de documentation du problème social existant et de la résolution apportée par la RAD.

36



Voici un autre cas vécu à la SWAA Burundi où l'appel a été traité par une orientation vers l'Association de Défense des Droits de la Femme :

« Une femme de 27 ans nous appelle pour savoir où se faire soigner car son mari l'accuse d'avoir un vagin très sec. Je lui conseille d'aller consulter un gynécologue. Son mari ramène régulièrement à la maison d'autres femmes, la fait sortir de leur chambre et y entre avec une autre. Un jour, il lui brûle tout le corps avec de l'eau bouillante alors qu'elle est à 7 mois de grossesse. Sa famille téléphone pour demander où elle peut se faire soigner. Je la réfère à l'hôpital pour la sauver, tout en lui disant que quand elle ira mieux, elle portera plainte auprès de l'ADDF. Finalement, le mari est arrêté et mis en prison ; la femme rentre chez ses parents et l'ADDF accepte de la soutenir toute sa vie parce qu'elle est devenue handicapée mentale ».

L'effort de retranscription des éléments de l'entretien téléphonique dans les fiches d'appels montre l'implication de l'écouter et son professionnalisme dans un contexte à forte charge émotionnelle.

Ces témoignages montrent comment se sont opérés les appels, quelles informations ont été apportées par les écoutants aux appelants ou à leurs familles, et quels traitements par l'orientation vers des structures référentes ont été proposés par les écoutants.

SunAids, au Cameroun, analyse en 2008 les appels des personnes s'auto déclarant séropositives.



SunAids, association fondée par des personnes séropositives, est très sensible aux services apportés aux personnes infectées/affectées par le VIH (rappel : prévalence au VIH de 5.5% au Cameroun). Elle a donc développé une analyse particulière depuis 2007 à partir des données collectées par des appelants se disant spontanément séropositifs, constituant une composante d'un observatoire social. Environ 7% de la totalité des appelants au Cameroun ont mentionné leur séropositivité aux écoutants. SunAids estime ce chiffre sous-estimé car la discrimination et la stigmatisation peuvent conduire certains appelants séropositifs à passer pour des personnes séronégatives ou ne connaissant pas leur statut sérologique.

Plus de femmes chez les appelants séropositifs : elles représentent 35%, alors que l'ensemble des appelants est constitué d'hommes à hauteur de 74%. SunAids considère donc qu'en contexte de séroprévalence majoritairement féminine, des efforts sont à fournir pour que la ligne Allo Info Sida soit davantage investie par les femmes.

Plus d'adultes parmi les appelants séropositifs : les 20-29 ans ont émis 52% des appels provenant de personnes séropositives. Les appelants les plus âgés sont en majorité séropositifs.

Cette connaissance affinée du public cible attiré de SunAids lui permet d'être encore plus performante en intensifiant ses activités de counseling et d'appui à l'observance. L'étude sociale d'évaluation de la ligne verte de SunAids (juin 2007) établit **la réduction de l'isolement des appelants séropositifs** :

« Du contenu des appels des Camerounais touchés par le VIH, on note que les appelants victimes de discrimination ont désormais un dispositif défini par la confidentialité et l'anonymat, à même de pouvoir les écouter ou les conseiller dans les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien. Allo Info Sida réduit donc l'isolement dont souffrent les PvVIH comme le dit le slogan des spots radios "Sida ? en parler, ça aide !" (...) Les centres de dépistage ou de prise en charge des personnes séropositives existent désormais dans les campagnes, même s'ils restent encore peu nombreux. Alors qu'il était difficile pour les ruraux d'y accéder en raison du coût de déplacement vers les centres de santé en zone urbaine, l'accès aux services de santé de ces populations s'accroît, et Allo Info Sida y contribue ».

Ainsi, sont facilités les plaidoyers basés sur les savoirs existant/nouvellement acquis, auprès des ONG, des pouvoirs publics et des partenaires privés. SIS Afrique doit aider à mobiliser des financements pour son fonctionnement et soutenir les activités de renforcement budgétaire des lignes nationales de RAD.

Conclusion



38

Les dispositifs de RAD ont une fonction centrale dans le renforcement et l'extension de la réponse nationale dans la lutte contre le VIH/sida. Les données de base collectées sur l'ensemble des huit pays partenaires révèlent des dynamiques d'appel identiques. Les dispositifs de RAD sont sollicités par des centaines de milliers de personnes par an sur l'ensemble de la sous-région. Les jeunes (15-29 ans) représentent plus de 65% des appels. Les hommes (60%) appellent plus que les femmes, contrairement au taux de fréquentation des centres de soins spécialisés.

SIS Afrique a pour mission de favoriser les bonnes pratiques dans l'établissement et le fonctionnement de dispositifs nationaux de RAD en Afrique de l'Ouest et centrale. SIS Afrique promeut l'expertise africaine dans un domaine innovant en pleine croissance, en permettant de capitaliser sur l'utilisation des TIC dans certains champs de l'action sanitaire. SIS Afrique participe à la lutte contre le VIH/sida et à la promotion de la SSR. Par ailleurs, SIS Association continue de mener des actions de coopération bilatérale dans d'autres régions telles que le Maghreb, l'Océan Indien et l'Asie du Sud-Est.



Le site Internet de SIS Afrique www.sisafrique.org relaie les actions menées par les huit dispositifs de RAD. Il publie leurs études et les analyses issues de leurs données. Il permet les échanges sur leurs pratiques.

Ce site informe les pays partenaires sur l'actualité du VIH, des hépatites, des IST, des sexualités. Il aborde les aspects juridiques, médicaux et psychosociaux. Enfin, il fait apparaître les initiatives locales et les évolutions politiques.



© DR

(Burkina Faso)

L'équipe technique

Rédaction : Alim El Gaddari, Fabrice Clouzeau, Stanislas Landry Zaongho, Soukeyna Diallo.

Comité de suivi : Inge Tack, Jean-Marie Milleliri.

Comité de relecture : Françoise Lefevre, Elisabete De Carvalho, Cyrille Guibert, Adeline Lerigoleur.

Graphisme : Frédéric Le Galès

Les appellations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'ONUSIDA aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

L'ONUSIDA ne garantit pas que l'information contenue dans la présente publication soit complète et correcte et ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages éventuels résultant de son utilisation.



Coordination Régionale SIS AFRIQUE
Route de la Corniche HLM
centre socioculturel des HLM
Dakar - SÉNÉGAL
Tel : +22 13 38 24 15 09 - +22 17 76 39 35 98
Email : sisafrique@orange.sn
Site : www.sisafrique.org



SIS Association - Actions internationales
190, boulevard de Charonne
75020 Paris - FRANCE
Tel : +33 (0)1 44 93 16 26/57
Fax : +33 (0)1 44 93 16 00
Email : international@sida-info-service.org
Site : www.sida-info-service.org



ONUSIDA
PROGRAMME COMMUN DES NATIONS UNIES SUR LE VIH/SIDA

HCR
UNICEF
PAM
PNUD
UNFPA
UNODC
OIT
UNESCO
OMS
BANQUE MONDIALE



MAIRIE DE PARIS

