



**RELATION D'AIDE
À DISTANCE :**

la technologie au service
de la santé

SIS-International développe depuis plus de 15 ans des actions de coopération Nord/Sud en santé dans le domaine de la relation d'aide à distance (RAD). En utilisant la téléphonie mobile et Internet comme support, la RAD permet de répondre aux besoins d'information, de prévention, de soutien, d'orientation et de prise en charge de trois pandémies : VIH/sida, tuberculose et paludisme. Les missions de SIS-International s'étendent également à d'autres thématiques qui concernent aussi bien la santé sexuelle et reproductive (SSR) que les crises sanitaires, telles que la maladie à virus Ebola. L'effort de solidarité Nord/Sud ne peut concerner uniquement la mise à disposition des traitements mais doit permettre aux pays du Sud d'acquérir les outils s'étant révélés efficaces, au Nord, dans la prise en charge globale des personnes et des populations.

1. La Relation d'Aide à Distance : une solution innovante à moindre coût ?

La RAD a pour vocation d'informer, d'écouter, de soutenir et d'orienter les usagers via une plateforme téléphonique et/ou Internet.

Elle s'articule autour de 4 principes fondamentaux :

- l'anonymat des usagers (appelants / internautes) ;
- la confidentialité des échanges ;
- le non jugement ;
- la gratuité.

Souvent, des outils Internet viennent compléter l'offre des dispositifs téléphoniques :

- le dialogue en direct ou « Live Chat » ;
- la réponse par mail ;
- les forums de discussions.

Accessibles au plus grand nombre, ces outils constituent un moyen efficace d'accompagnement personnalisé des politiques de santé publique, renforçant ainsi les systèmes de santé.

2. Pourquoi promouvoir la RAD ?

La RAD joue un rôle pivot dans la prévention, l'information, l'orientation et le soutien psychosocial.

Elle permet entre autres :

- de contribuer à la prévention du VIH/sida et des infections sexuellement transmissibles (IST) ainsi qu'à la promotion de la SSR dans une dimension individuelle ;
- de délivrer une information de qualité sur les diffé-

rentes problématiques et d'orienter les usagers vers les réseaux et les offres de soins et de prise en charge ;

- d'accompagner l'éducation thérapeutique des usagers ;
- de lutter contre les discriminations et la stigmatisation ;
- d'encourager l'utilisateur à développer son autonomie et de favoriser sa réflexion.

3. Quelles sont les conditions à la mise en œuvre d'un service de RAD ?

Le fonctionnement d'un dispositif de RAD suppose de réunir les conditions suivantes :

- un plateau technique doté d'un accès à un réseau de téléphonie et d'Internet couvrant le territoire national ;
- un partenariat tripartite entre les opérateurs de téléphonie fixe/mobile et fournisseurs d'accès internet, la société civile et les institutions étatiques garantissant un ancrage institutionnel ;
- un mécanisme de financement pérenne ;
- une équipe pluridisciplinaire performante, motivée, engagée et formée en continu ;
- une stratégie et un plan de communication adaptés au contexte des pays ;

- un outil d'aide à la réponse, un annuaire d'orientation et des séances de régulation pour les équipes d'écoutes (animées par un psychologue) ;
- un réseau national de partenaires pour coordonner, entre autres, l'orientation des usagers et leur prise en charge ;
- un accès universel et gratuit à la prévention par la démocratisation de l'usage du téléphone mobile (ex : jeunes, personnes en zones rurales, populations vulnérables) ;
- un Observatoire pour mieux connaître les besoins des populations et jouer un rôle de veille et d'alerte.

4. Quelle mission pour l'Observatoire ?

L'Observatoire réalise des études à partir de données issues des entretiens et collectées sur une fiche informatisée tout en préservant l'anonymat. Il joue un rôle majeur dans les dispositifs de RAD.

Ces données peuvent être complétées par des enquêtes spécifiques réalisées à travers le dispositif téléphonique ou par Internet. Elles permettent une réponse ciblée et adaptée des campagnes de communication auprès des populations cibles et vulnérables.

L'Observatoire a également une fonction de veille et d'alerte dans les domaines de la santé publique. Les écoutants sont détenteurs d'un savoir que l'Observatoire traduit et transmet aux autres acteurs de prévention et d'éducation à la santé : le témoignage individuel prend une dimension collective qui contribue à changer la société.

Cette expertise œuvrant à la transformation sociale est transférée par SIS-International à ses partenaires du Sud.



Les 4 principes fondamentaux de la RAD :
orienter et informer ses usagers
en respectant l'anonymat, la confidentialité,
le non jugement et la gratuité du service.

5. Qu'est-ce que le CIRAD ?

Le Consortium international des dispositifs de relation d'aide à distance est une **plateforme de ressources et de plaidoyer** mise en place en 2013 par SIS-Réseau, avec le soutien d'Expertise France via l'initiative 5 % et de la Mairie de Paris. Ce programme fait la promotion de la RAD et renforce, à ce jour, **9 partenaires en Afrique de l'Ouest et du Centre :**

PAYS	STRUCTURE	DISPOSITIF	NUMÉRO DE LA LIGNE
BÉNIN	CeRADIS	Ligne Jaune Info Santé	96 00 00 01
BURKINA FASO	AFAFSI	Info Sida	80 00 11 20
BURUNDI	SWAA Burundi	SOS Téléphone	22 21 2121
CAMEROUN	SunAids	Allô Info Sida	882150500
CÔTE D'IVOIRE	Ruban Rouge	Ligne INFO SIDA	106
MALI	Kéné Dougou Solidarité	La Ligne Verte	21 62 16 56
NIGER	CNRJ / Boukoki	Ligne Verte Info Sida	14
RÉP. DU CONGO	Serment Universel	Ligne Jaune	06 950 50 50
TOGO	EVT	Spécial Info Santé	80 00 00 11

La RAD dans ces dispositifs aborde les domaines suivants :

- le VIH/Sida et les pathologies connexes ;
- la santé sexuelle et reproductive ;
- la planification familiale ;
- la violence basée sur le genre ;
- les pratiques traditionnelles néfastes ;
- la gestion des urgences sanitaires et sociales : cas du virus Ebola et des catastrophes naturelles ou humaines.

Ces dispositifs, non stigmatisants et non discriminants, permettent de toucher plus aisément les publics suivants :

- **les jeunes** : sensibilisation à l'éducation sexuelle ;
- **les femmes victimes de violences** : réponse à leurs besoins particulièrement dans les zones de conflits armés ;

- **les hommes ayant des rapports sexuels avec les hommes (HSH)** : mise en place d'un espace pour une parole libérée notamment dans les pays où l'homosexualité est pénalisée ;
- **les victimes de pratiques traditionnelles néfastes** : information, soutien et accompagnement des troubles psycho-sexuels liés au traumatisme vécu ;
- **les professionnel(le)s du sexe** : sensibilisation aux différentes modalités de prévention et de lutte contre la stigmatisation de cette population ;
- **les personnes vivant avec le VIH** : accompagnement en SSR en favorisant les questions liées à l'intimité (prévention positive).

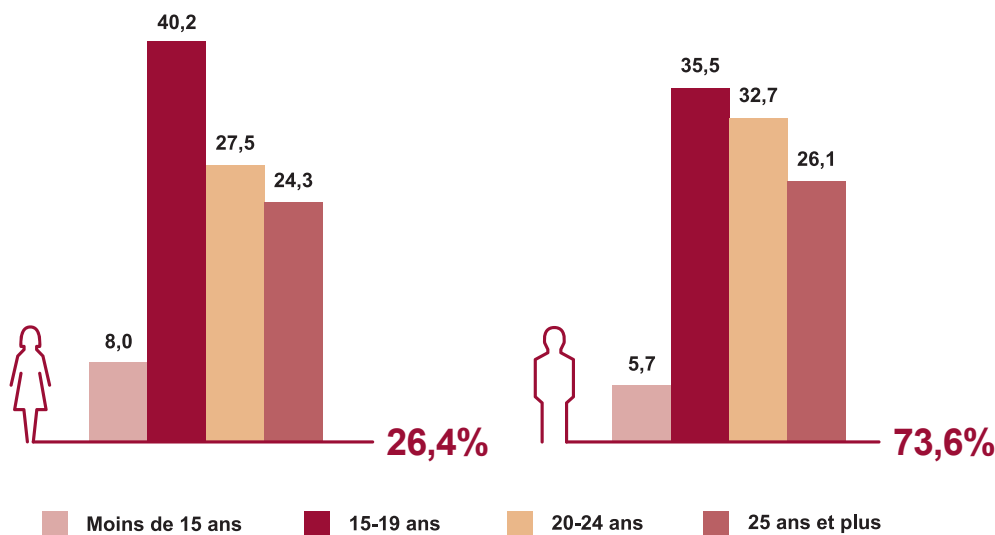
6. Quelques chiffres clés

Près de 200 000 entretiens documentés de juin 2012 à mai 2015

2 appels sur 5 concernent un élève ou un étudiant.

Plus de 3 appels sur 5 concernent le VIH/sida ou une autre IST.

1 appel sur 10 concerne la SSR.



SIS-International
 Tél : +33 6 07 57 03 05 / +33 6 07 57 21 58
 Mail : secretariat@sis-international.org
 Site : www.sis-international.org - www.le-cirad.org

