

Aide à distance téléphonique dans le domaine du VIH : l'expérience du Burkina Faso



Landry Stanislas ZAONGHO
Coordonnateur de la ligne verte/AFAFSI

↳ Le progrès technologique associé à l'universalisation de l'accès aux TIC transforme et élargit les capacités nationales de réponse aux défis de santé publique. **Ce sont des moyens supplémentaires pour soutenir le combat des acteurs de promotion de la santé**

↳ En relation avec l'utilisation des TIC pour la promotion de la santé, la Relation d'Aide à Distance (RAD) a été développée et expérimentée, d'abord, au Nord au début des années 90 par le biais notamment de Sida Info Service (SIS), par la suite, par les acteurs de la société civile dans les pays africains

↳ Au Burkina Faso, l'histoire et l'évolution de la pratique de la relation d'aide à distance (RAD) sont restées fortement liées à celles du VIH/Sida. **En effet, les acteurs africains ont très vite compris que face à la menace du VIH/Sida, la pratique de RAD s'avère être une approche pertinente et efficace**

- ▶ La RAD joue **un rôle pivot dans la prévention, l'information, l'orientation et le soutien psychosocial**
- ▶ Elle permet **de toucher des publics diversifiés** en matière de **prévention** et de **prise en charge**

↳ Ce qui justifie la création des dispositifs de RAD. L'expérience dans l'opérationnalisation de la RAD a montré les limites d'une approche strictement centrée sur le VIH. en insistant sur le fait que les problèmes rencontrés en termes de prévention étaient globalement similaires à ceux se posant dans d'autres champs liés à la santé. l'avènement du Web 2.0 et ses outils prédispose à l'élargissement du domaine d'utilisation de la RAD. Ainsi la RAD initialement opérationnalisée via les lignes d'écoute nationales l'est aujourd'hui, à travers des véritables plateformes utilisant les NTIC dans une démarche globale de santé publique

AFAFSI et la RAD, une histoire commune

3

↳ **En 1995**, mise en place de la Ligne Verte avec l'OBJECTIF principal de « **réduire l'impact du SIDA tant au niveau des individus, de la famille que de la communauté** »

- Une grande capacité d'adaptation avec le contexte
- Le développement de la pratique de la RAD en lien avec le progrès technologique (ligne locale, puis nationale et maintenant développement des services internet...)
- Une fonction Observatoire avec une grande capacité de restitution grâce à une fiche de collecte de données informatisée
- ➔ **20 ans d'expérience avec des outils spécifiques et une équipe pluridisciplinaire déterminée et engagée dans la promotion de la RAD**

La pratique de la RAD à AFAPSI (1)

4

↳ « **Ecouter, informer, sensibiliser, orienter et soutenir** » sur les thématiques:

- 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 : Ebola

↳ **Alerter et de veiller** sur la qualité des prestations de soins (développement des concepts d'observatoire communautaire des services de santé et des soins)

La pratique de la RAD à AFAPSI (2)

5

↳ Les **SERVICES** interactifs:

- Ecoute téléphonique ;
- Utilisation des outils Web 2.0:
 - Le dialogue en direct ou « Live Chat »
 - La réponse par mail
 - Les fora de discussions

↳ L'**ACCESSIBILITE** à la ligne et au service:

- Une permanence de **fonctionnement 24h/24**
- Une **couverture du territoire national**
- Une réponse en **français, mooré, dioula, fulfuldé et gulmacéma** pour être plus proche de la population

La pratique de la RAD à AFAFSI (3)

6

↪ **Une EQUIPE de 9 écoutants**

- Un profil diversifié et de niveau universitaire (dont un référent HSH issu de la communauté)
- **Une formation initiale et continue**
- Une activité encadrée par une **Charte d'écoute**

↪ **Des OUTILS SPECIFIQUES**

- **Une fiche d'appel numérisée** qui permet d'assurer la restitution des appels reçus en termes de contenu;
- **Une plateforme internet** (site dynamique) = site portail et services internet.

L'OBSERVATOIRE, un rôle majeur

7

↪ Principales missions

- Contribuer à l'information sur l'état de santé et sur les besoins des populations
- Promouvoir des actions de prévention et d'éducation à la santé
- Être un outil d'aide à la décision pour politiques publiques

↪ **L'OBSERVATOIRE analyse les données collectées** par le biais de la fiche d'appel

- Mesure le volume d'activité du dispositif et produit une analyse sur les problématiques évoquées par les usagers
- Réalise des enquêtes spécifiques à travers la ligne ou internet

Profil de l'ensemble des appelants

8

- **24 303 appels traités** (juin 2012 – septembre 2015)
- Couverture nationale
- 84 % des appels émis par un homme
- Âge moyen 22 ans [5-87]
 - Publics très diversifiés

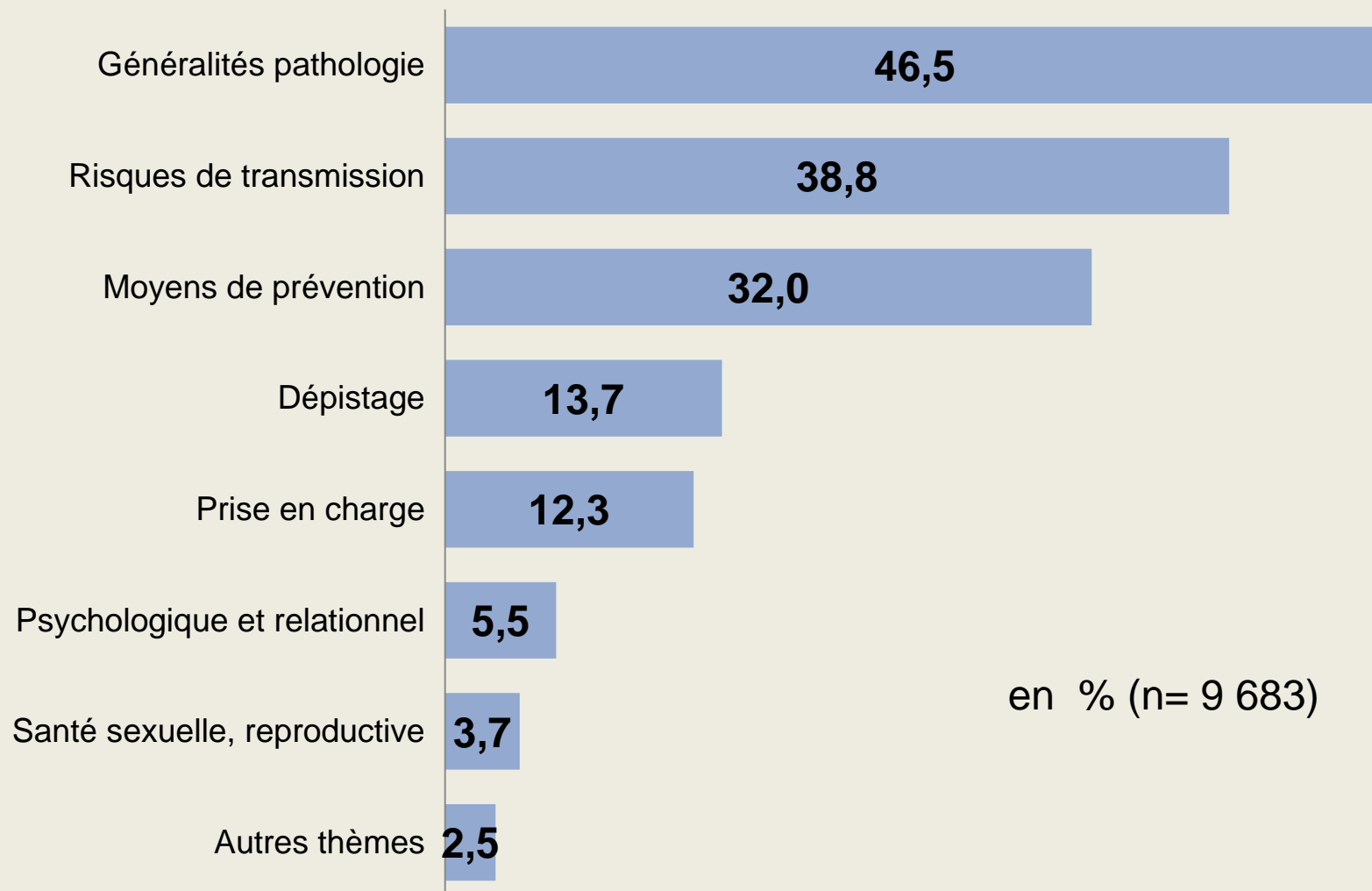
Pathologies évoquées

9

- **46,6 % VIH/sida** (dont 5 % des appels concernent une PVVIH)
- 34,5 % Ebola
- 13,8 aucune pathologie: , violences,
- 5,1 % autre pathologie: IST, hépatites, tuberculose...

Thèmes abordés en lien avec le VIH

10



Quelques extraits d'appel

11

Ma sœur a eu des rapports avec un monsieur. Après elle a appris qu'il avait eu deux copines qui sont décédées avec des symptômes bizarres. Vous croyez que ça peut être le sida ? **18 ans, homme**

Est-ce qu'une fille peut tomber enceinte quand elle n'a pas encore eu ses premières règles ? **17 ans, femme**

Je vis dans une famille musulmane et j'aime le milieu de mes sœurs, les gens soupçonnent mon état de gay, seulement je vis dans un milieu ou j'ai trop peur de dévoiler que je suis gay, que puis-je faire ?
23 ans, homme

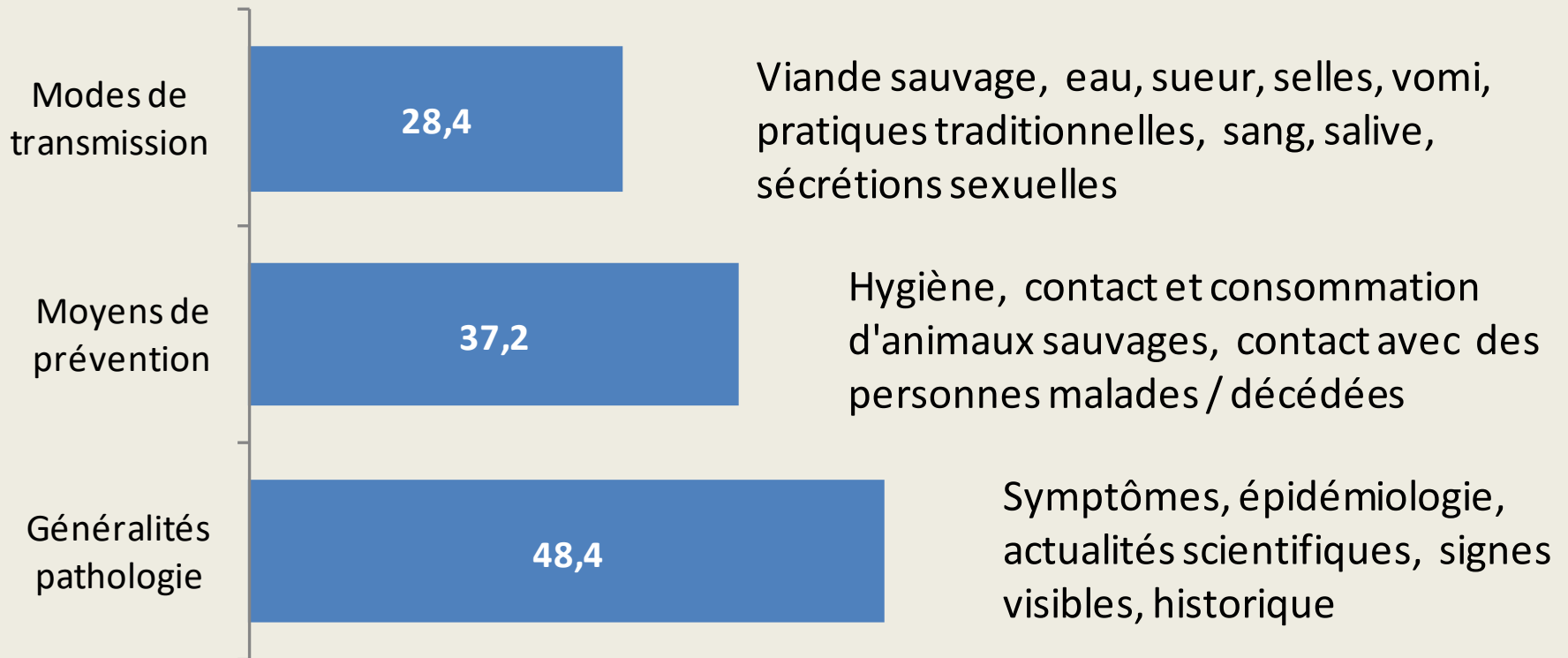
Profil des appelants en lien avec Ebola

12

- **6 343 appels traités** (août 2014 – avril 2015)
 - 83 % des appels émis par un homme
 - Âge moyen 22,5 ans [9-85]
 - Publics très diversifiés
- mais des préoccupations communes : **se protéger et empêcher la propagation d’Ebola**

Principaux thèmes en lien avec Ebola

13



(plusieurs thèmes possibles dans un appel)

→ sentiment élevé de peur dans la population générale qui se traduit parfois par de l'agressivité à l'encontre des écoutants

Enquête sur les fausses croyances sur le VIH

14

Méthode en deux volets

- Analyse des appels
- Questionnaire anonyme en fin d'appel sur une autre thématique que le VIH/sida

Premiers résultats (n=107)

9 sur 10 ont au moins une fausse croyance ou un préjugé sur le VIH

Peur partage vie quotidienne avec PVVIH	47,7%
Peur voisin séropositif	46,7%
VIH transmissible par le baiser	45,8%
Le sida est visible	29,9%
Ne fait pas confiance au préservatif	26,2%
Le sida est une maladie des autres	25,2%
Le moustique peut transmettre le VIH	22,4%

En guise de conclusion

15

- ↳ Renforcer le rôle de la RAD comme acteur dans la riposte à une épidémie
- ↳ Faire des services de RAD des maillons forts d'un système de veille et d'alerte

Nous contacter

16

Adresse AFAFSI:

AFAFSI / SWAA Burkina
Secteur 5 Villa n° 11
Quartier Peuloguin
01 BP 5 Ouagadougou 01
Tel: 50 30 73 03
afafsi@fasonet.bf
www.afafsi.le-cirad.org

Coordinateur de la ligne:

ZAONGHO Landry Stanislas
Mob.: (226) 70 32 43 53 / 78 84 06 05
landryss@yahoo.fr

J'en ai pas...

T'inquiète !
Moi j'en ai !

N° VERT APPEL GRATUIT
80 00 11 20 Pamac

AFAFSI