



# SERMENT UNIVERSEL

ONG de référence dans la prise en charge psychosociale

Siège : 989, avenue des 3 martyrs, plateau des 15 ans Brazzaville

Tel (242) 05.536.79.86 / 06.69939 77 / 06.626.62.03

Site Web: [www.serment-merveil.org](http://www.serment-merveil.org)

E-mail: [serment\\_merveil@yahoo.fr](mailto:serment_merveil@yahoo.fr)

**Cofinancement : Gouvernement/IDA/Don H 4940-CG  
COB 2010  
Contrat n°118 /CNLS/SEP/2011**

-----

**Rapport d'activité concernant l'exécution des services liés  
à la gestion de la hotline d'information, conseil et  
orientation sur le VIH et sida.  
« Ligne jaune info sida »  
06.950.50.50**

*Présenté par :*

*Christian NDZIENGUE KENDE*

*Patouh Iléryche MALOUMBI*

*Quentin Sosthène MPASSI*

*Avec l'appui financier, logistique et technique*



*Brazzaville, Juillet 2011*

<b>Sommaire</b>	<b>Pages</b>
Liste des acronymes	3
Introduction	4
Méthodologie de l'élaboration du rapport	5
I - Rappels des résultats attendus de la période	6
II - Présentation des résultats obtenus	6
III - Analyse des résultats (comparés aux résultats attendus)	14
IV – Activités menées	14
V Forces	15
VI – Faiblesses	15
Conclusion	15

## **Liste des acronymes**

<b>ASU</b>	<b>Association Serment Universel</b>
<b>SEP</b>	<b>Secrétariat Exécutif Permanent</b>
<b>CNLS</b>	<b>Conseil National de Lutte contre le Sida</b>
<b>SIS'AFRIQUE</b>	<b>Solidarité Info Santé</b>
<b>SIS' France</b>	<b>Sida Info Service</b>
<b>MTN</b>	<b>Opérateur de téléphonie mobile</b>
<b>VIH</b>	<b>Virus Immunodéficience Humaine</b>
<b>SIDA</b>	<b>Syndrome Immuno déficience Acquise</b>
<b>ESIS-C</b>	<b>Enquête de Séroprévalence sur les Indicateur du Sida au Congo</b>

## **Introduction**

Les données de l'ESIS-C réalisée en 2009, montrent que 3.2% des personnes vivent avec le VIH au Congo. Il s'agit d'une épidémie de type généralisée touchant dans son ensemble toutes les couches et catégories socio-démographiques.

Cependant, dans son cadre national stratégique de lutte contre le sida (2009-2013), le Congo accorde une place importante à la prévention de l'infection à VIH. C'est ainsi que depuis plus de 10 ans le SEP/CNLS se déploie dans la mise en œuvre des actions de prévention.

Après avoir fait le constat de la faible utilisation de l'ensemble des services de prévention déployés par le gouvernement, un partenariat entre le SEP/CNLS, la Fondation MTN et l'Association Serment Universel a donné naissance en Décembre 2007 à un projet de portée nationale dénommé **Ligne jaune**.

Ce projet, mise en œuvre par l'ASU depuis trois ans, assure la relation d'aide à distance à travers le téléphone (06 950 50 50) du Lundi au Samedi de 8h à 23h 30'.

La Ligne jaune vise la réduction de la vulnérabilité des populations face au VIH et sida, et IST, en leur facilitant l'accès à l'information, le conseil et l'orientation sur la problématique du VIH grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication à travers le téléphone.

De manière spécifique, il est question de :

- ✚ Recevoir et traiter 8000 appels par mois ;
- ✚ Donner des informations justes, crédibles, et actualisées sur le VIH et sida, et IST par téléphone ;
- ✚ Encourager les populations à faire la démarche de dépistage ;
- ✚ Orienter les populations vers les structures offrant les services de préventions, et de prise en charge globale du VIH et sida, et IST ;
- ✚ Assurer le soutien et le conseil à toutes personnes en souffrances psychologiques et en détresses mentales ;
- ✚ Remonter auprès du sep/cnls si possible, les dysfonctionnements signalés par les populations relatifs le dispositif de prévention et de prise en charge globale de l'infection à VIH et sida, et IST.

Le présent rapport rend compte des activités menées, des résultats obtenus, les forces et faiblesses de la ligne jaune au cours du mois de Mai et juin 2011.

## **Méthodologies d'élaboration du rapport**

La méthodologie utilisée a été le traitement des fiches de collecte des données journalières des entretiens téléphoniques des conseillers ; l'analyse et le traitement des données statistiques de la base de données Ligne jaune 2011; et enfin les rapports de supervisions et tous autres rapports d'activités menées dans le cadre de la mise en œuvre du projet Ligne jaune.

### **Rappels des résultats attendus de la période :**

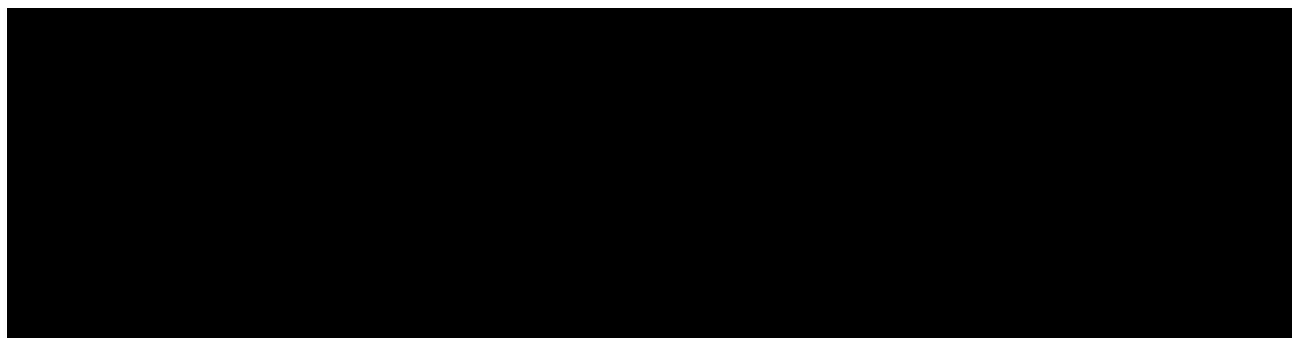
- i. 8000 personnes sont informées par mois sur le VIH et sida, et IST par téléphone ;
- ii. 300 personnes par mois sont encouragées à faire la démarche de dépistage volontaire ;
- iii. 300 personnes par mois sont orientées dans les structures de prévention ;
- iv. 300 personnes sont orientées par mois dans les structures de prise en charge globale ;
- v. 500 personnes par mois ont bénéficié de la relation d'aide à distance (soutien et accompagnement psychologique).

Ces objectifs sont extraits du plan d'action Ligne jaune 2011 adoptés par tous les partenaires lors du 1<sup>er</sup> comité de pilotage 2011. Cependant, l'atteinte de ces résultats est conditionnée par la résolution de tous les problèmes techniques évoqués dans le rapport annuel Ligne jaune 2010 d'une part, et le décaissement à temps des fonds dudit projet conformément aux recommandations formulées lors de la revue semestrielle 2011 du PLVSS .

## **II - Présentation des résultats obtenus pendant la période:**

### **II.1 - Nombre d'appels traités et non traités:**

**Figure 1 : nombre d'appels traités et non traités pendant la période.**

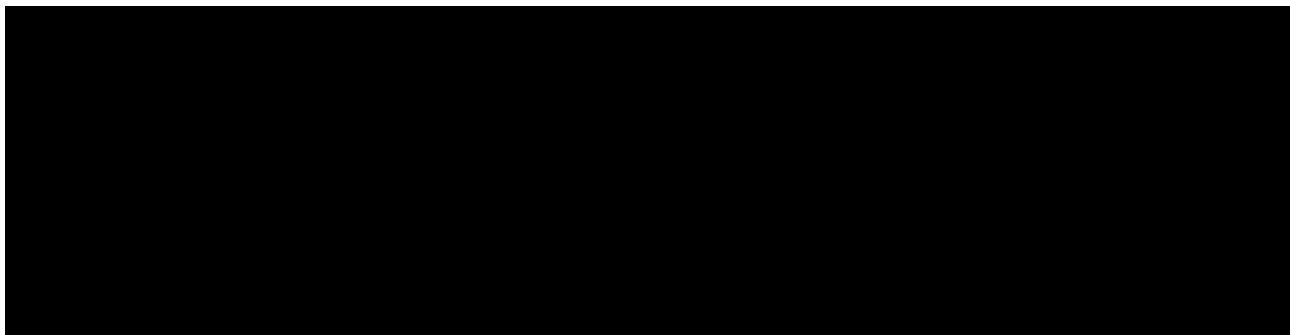


La figure 1 montre que sur 18773 sollicitations enregistrées par la Ligne jaune pendant la période, 13547 appels ont été traités soit 72% et 5222 n'ont pas été traités soit 28%.

On entend par appel traité, toute communication dont l'une ou plusieurs préoccupations abordées par l'appelant a été répondue par le conseiller.

## II.2 - Nombre d'appels traités correctement renseignés sur la fiche de collecte des données et non renseignés:

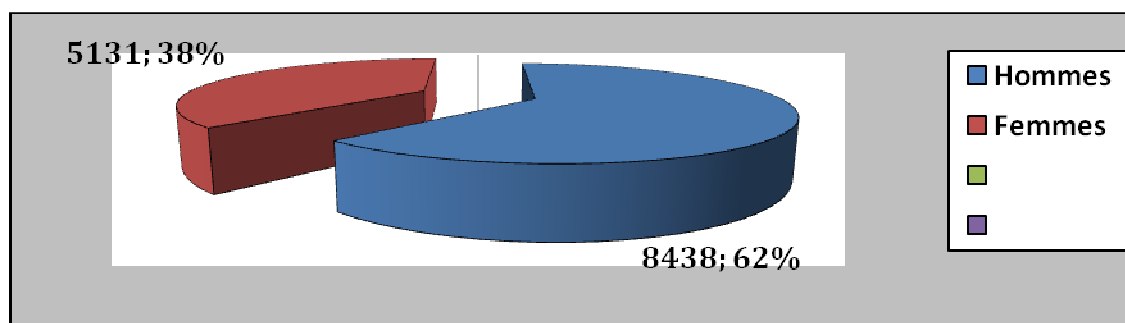
**Figure 2 : nombre d'appels traités renseignés et non renseignés sur l'âge et la localité**



La figure 2 montre que 12811 (91%) entretiens sur 13547 appels traités, ont été retranscrits correctement sur la fiche de collecte de données journalière des conseillers. cependant 1296 (9%) entretiens n'ont pas été renseignés soit sur l'âge ou la localité, soit pour les deux.

## II.4 - Répartition des appels traités par sexe

**Figure 4 : nombre d'appels traités par sexe**

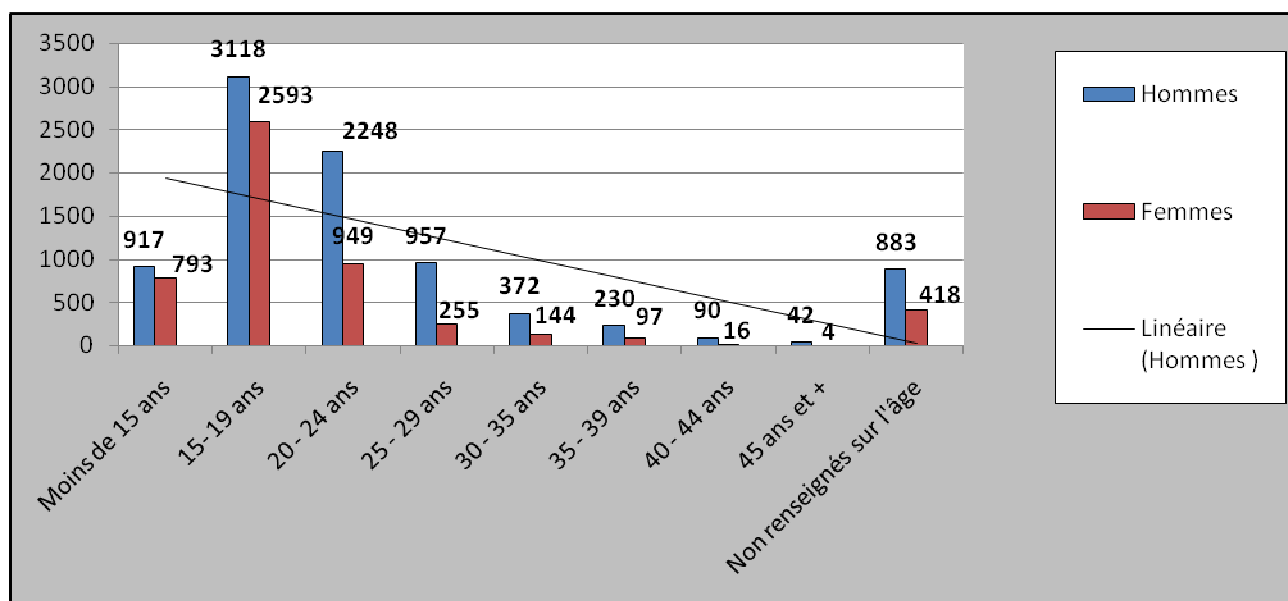


Ce graphique indique que les hommes ont plus utilisé les services de la Ligne jaune, avec 8438 appels soit 62%, contre 5131 soit 38 % d'appels émis par les femmes.

On remarque que, les appels venant du genre masculin représente quasiment 2/3 d'appels du genre féminin. Cette réalité suscite une réflexion plus approfondie, car les données de l'ESIS-C réalisée en 2009 montre que le genre féminin (4.1) est 2 fois plus touché par le VIH et le SIDA que le masculin (2.1).

## II.5 - Répartition des appels traités par âges et par sexe

**Figure 5** : nombre d'appels traités par âges et par sexe

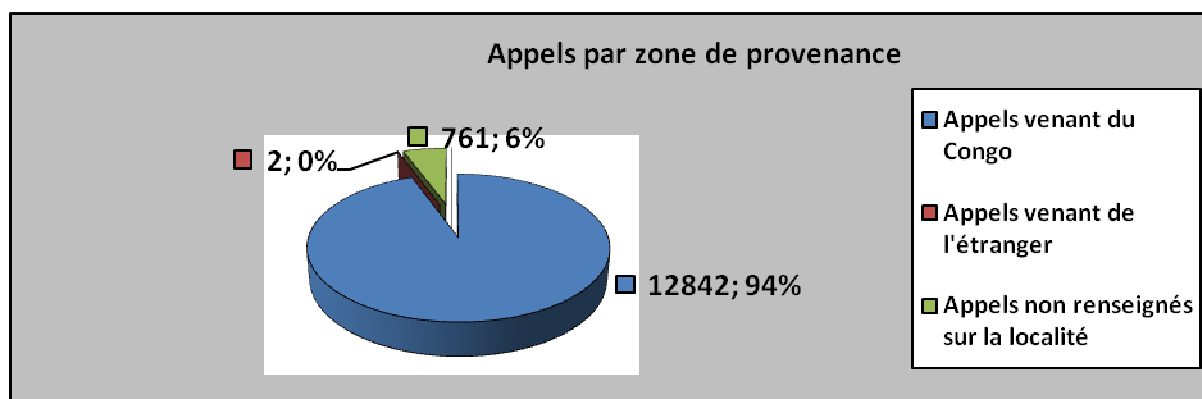


La figure 5 montre qu'à l'exception des appelants de moins de 15 ans, la courbe de tendance des appels est inversement proportionnelle à l'âge des appelants. On constate que plus l'âge augmente moins les gens appellent.

Sur 13547 appels traités, 78% ont été émis par les populations de moins de 25 ans, avec une prédominance de celle de 15 à 19 ans (40%) ; suivi de celle de 20 à 24 ans (24%). Par ailleurs, 665 (9%) d'appelants n'ont pas voulu communiquer leurs âges aux conseillers pour des raisons personnelles.

## II.9 - Répartition des appels par zone de provenance

**Figure 9** : nombre traités par zone de provenance



Les appels sur la Ligne jaune proviennent du Congo et de l'extérieur du pays. Ainsi sur 13547 appels traités, 12842 (94%) ont été émis sur le territoire congolais ; 2(0%) de l'étranger. Cependant 761 (6%) n'ont pas été renseignés sur la zone de provenance.

## II.10 - Répartition des appels du Congo par localités

**Tableau 1 : nombre traités par localités**

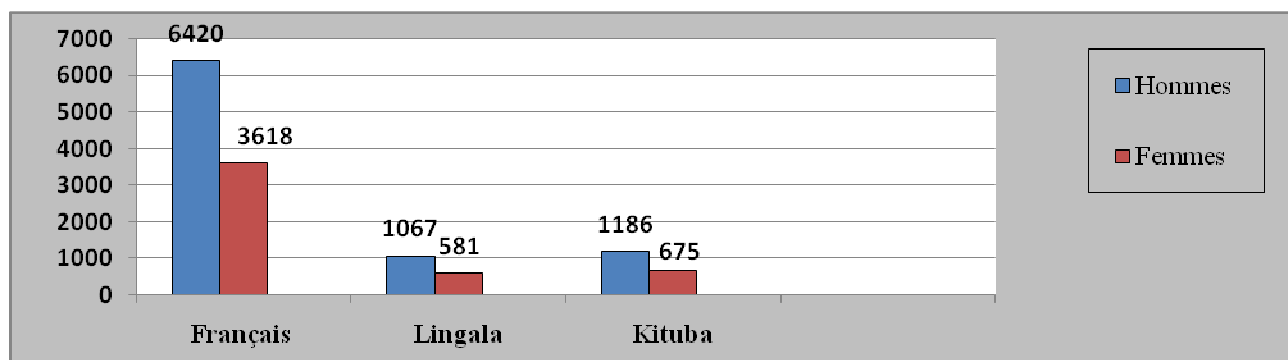
Localités	Hommes	%	Femmes	%	Ensemble	%
Brazzaville	3145	<b>35,36</b>	1573	<b>33,23</b>	4718	<b>34,82</b>
Pointe noire	3628	<b>40,80</b>	2052	<b>44,08</b>	5680	<b>41,92</b>
Dolisie	570	<b>6,41</b>	416	<b>8,93</b>	986	<b>7,27</b>
Nkayi	356	<b>4</b>	145	<b>3,11</b>	501	<b>3,69</b>
Autres localités	1193	<b>13,41</b>	469	<b>10,07</b>	1662	<b>12,26</b>
Total	8892	<b>100</b>	4655	<b>100</b>	13547	<b>100</b>

Le tableau 1 montre 84% d'appels du Congo a été émis par les populations vivants en milieu urbain, avec une prédominance des appelants de Pointe-Noire (42%) suivi de ceux de Brazzaville (35%).

A l'instar des départements de Brazzaville et de Pointe-Noire, 7% d'appels ont été émis par des appelants du département de la Bouéza.

## II.12 – Répartition des appels traités par langues et par sexes.

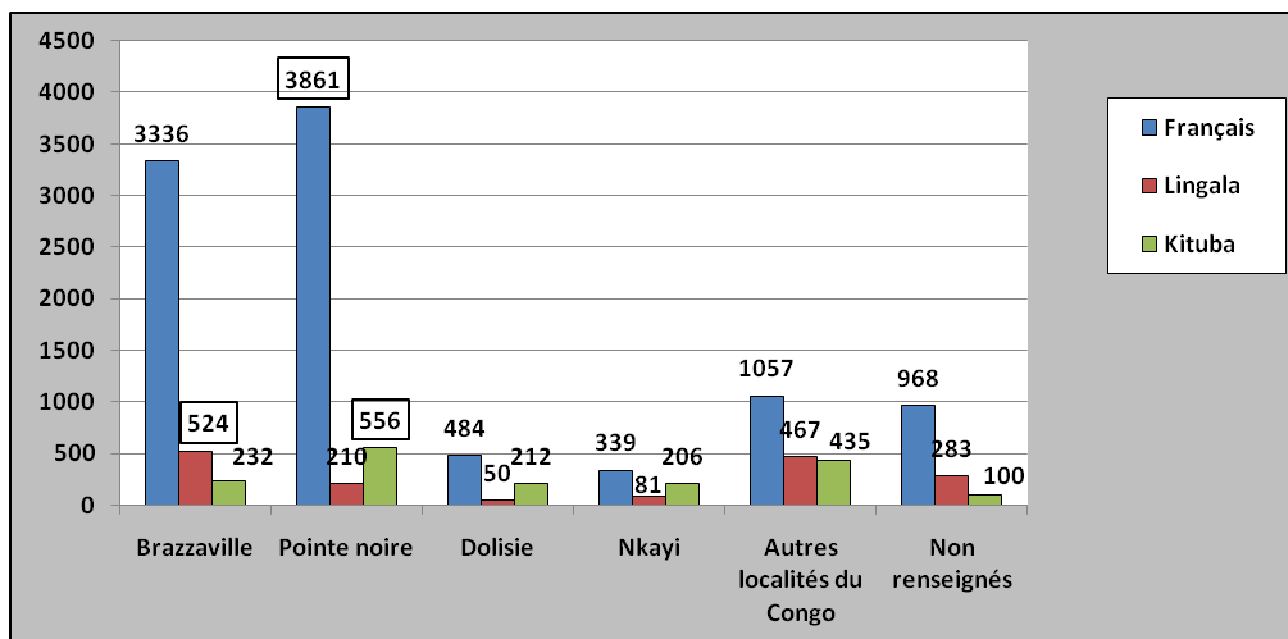
**Figure 12 : nombre d'appels traités par langues et par sexes.**



74% des entretiens téléphoniques sur la Ligne jaune sur 13547 appels traités ont été réalisés en français, alors que les langues nationales ne représentent que 25% soit 14% pour le Kituba et 11% pour le Lingala.

## II.13 – Répartition des appels traités par langues et par zones de provenances.

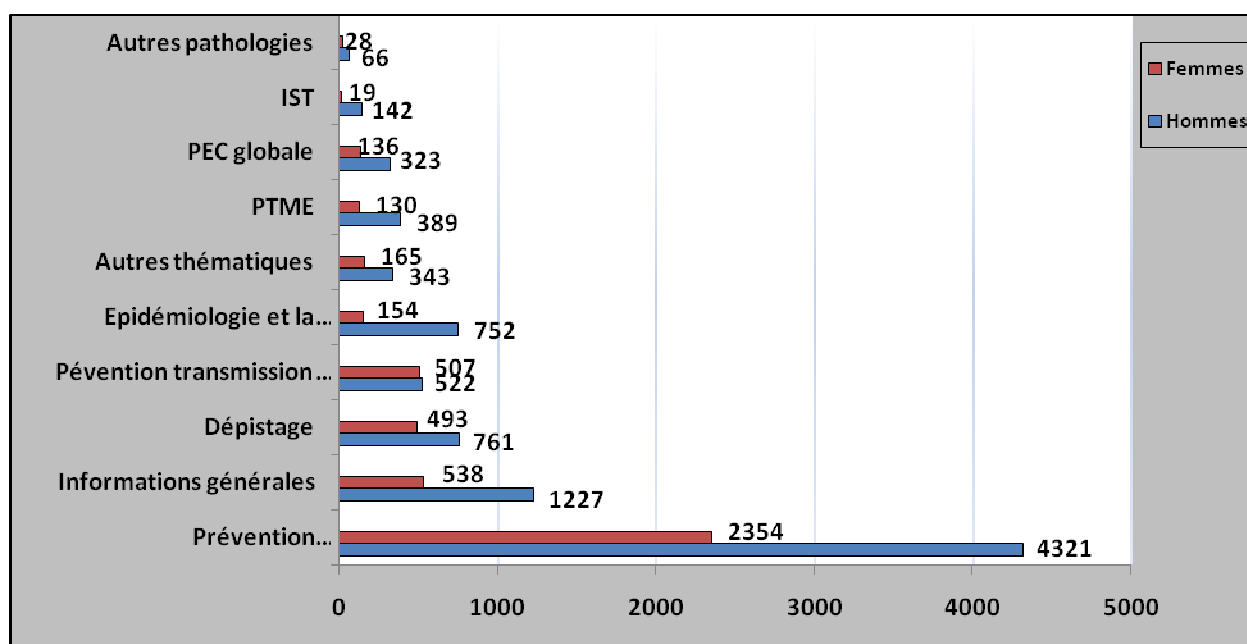
Figure 13 : nombre d'appels traités par langues et par localités.



La figure ci-dessus montre que les entretiens téléphoniques en Français et en Kituba ont prédominés à Pointe- noire, tandis que le Lingala l’a emporté à Brazzaville.

## II.7 - Répartition des appels traités par thèmes abordés

Figure 7 : nombre de thèmes abordés



Les préoccupations des appelants étaient essentiellement centrées sur la prévention et transmission sexuelle du VIH au regard de la figure 7 avec 6675 appels ; suivi des thèmes

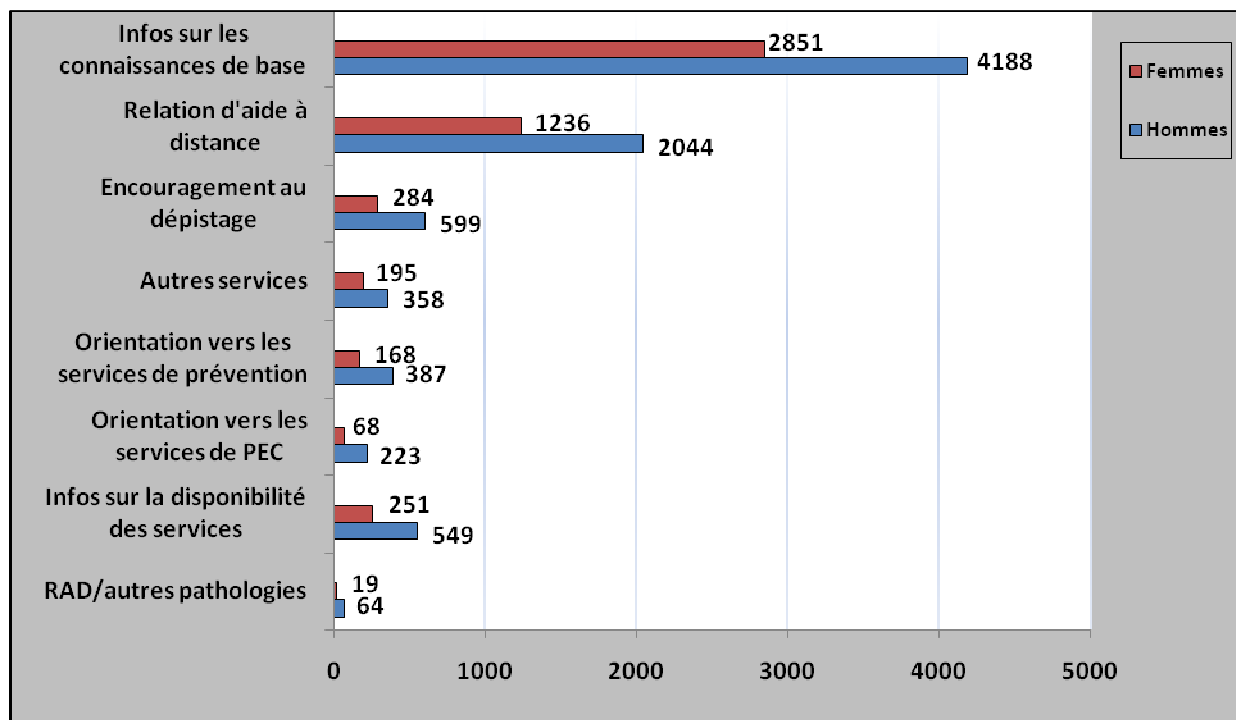
comme information générale(1765), la prévention et la transmission sanguine(1254) et l'épidémiologie et la recherche (906).

En outre, bien que n'ayant pas été abordé par plusieurs appelants, les questions sensibles sur la PTME et la prise en charge globale ont été évoquées respectivement par 519 et 459 appelants.

La représentation du genre a été noté pendant la période, certes qu'il y a eu une inégalité dans la fréquentation de la ligne.

## II.8 - Répartition des appels traités par Services fournis

**Figure 8 : nombre des services fournis**



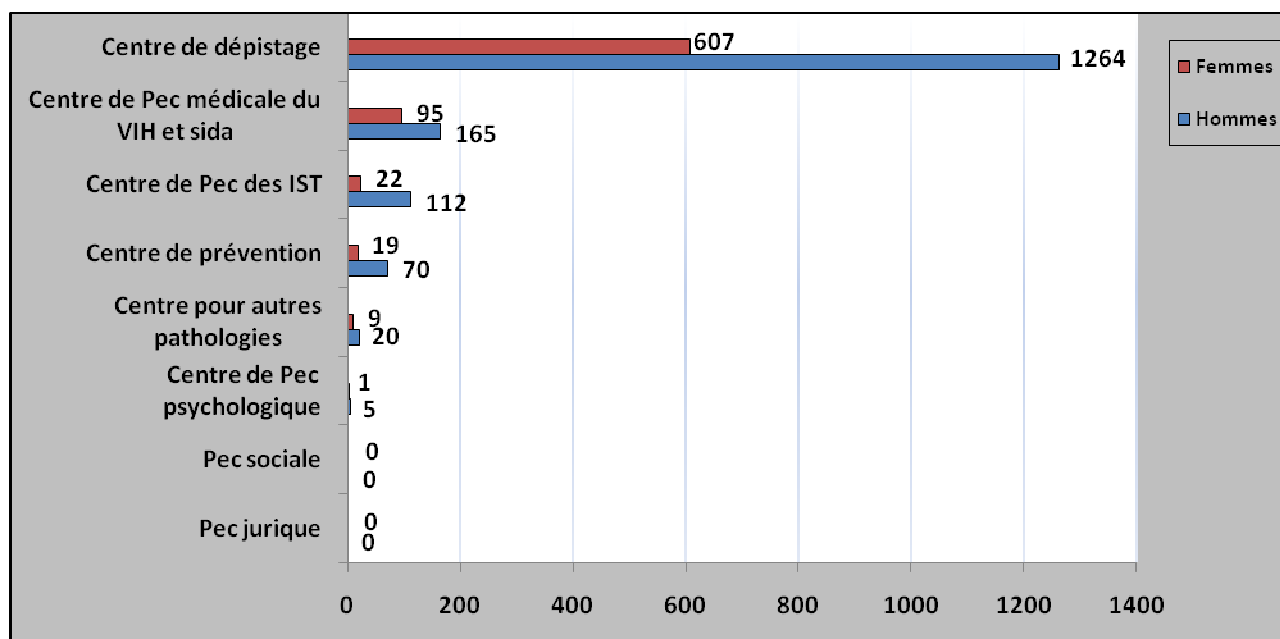
Les services fournis ont été à 51 % centrés sur les connaissances de base sur VIH ; suivi de 24% sur la relation d'aide (soutien et accompagnement psychologique) en rapport avec le VIH et les IST. Par ailleurs 7 % d'appelants ont été encouragés à faire la démarche de dépistage volontaire.

En outre des problématiques liées à l'infection à VIH, 38 appels soit 1% d'appelants ont bénéficié du soutien relatif à d'autres pathologies comme le paludisme, la polio virus sauvage, les hémorroïdes, le cancer, etc.

Le graphique montre que les hommes prédominent sur toutes les thématiques.

## II.10 – Répartition des personnes orientées par sexe et par services.

**Figure 10 : nombre des personnes orientées**



A côté des services fournis, 2389 (18%) appelants ont été orientés dans différentes structures spécialisées. Sur 2389 personnes orientées, 78 % ont été orienté pour le dépistage volontaire ; suivi de 11% pour la prise en charge médicale et 6% pour la prise en charge syndromique des IST.

## II.11 – Répartition des personnes orientées par services et par localités.

**Tableau 11 : nombre des personnes orientées par structures et par localités**

Ville	Brazzaville	Pointe noire	Dolisie	Nkayi	Autres loc
Centre de dépistage	778	676	60	21	167
Pec médicale du VIH	52	31	18	15	35
Pec des IST	71	12	3	3	7
Centre de prévention	34	14	11	0	0
Autres pathologies	0	0	0	0	0
Pec psychologique	2	1	0	0	0
Pec sociale	0	0	0	0	0
Pec juridique	0	0	0	0	0

Le tableau ci-dessus montre que sur 2389 personnes orientées vers les services de prévention et de prise en charge, 37 % ont été orienté à Pointe noire, 47% à brazzaville, 5% à Dolisie, 1% à Nkayi et 10% dans les autres localités.

### **III. – Analyse des résultats obtenus par rapport à ceux escomptés**

<b>Activités</b>	<b>Résultats attendus</b>	<b>Moyennes obtenues</b>	<b>Taux de réalisation</b>
Recevoir et traiter les appels	8000 appels/ mois	6774 appels/ mois	<b>85%</b>
Encourager les populations au dépistage volontaire	300 personnes/ mois	441 personnes/ mois	<b>147%</b>
Orienter les populations dans les CPEC	300 personnes/ mois	387 personnes/ mois	<b>129%</b>
Orienter les populations dans les CDAV	300 personnes/ mois	936 personnes/ mois	<b>311%</b>
Assurer la RAD (soutien et accompagnement psychologique)	2000 personnes/ mois	1640 personnes/ mois	<b>82%</b>

Les résultats escomptés ont été atteints à 100%. Cependant les objectifs de recevoir/ traiter les appels, et d'assurer le soutien psychologique des personnes en détresses ont été atteints respectivement à 85% et 82%.

En revanche, les résultats sont encourageants dans l'orientation des personnes dans les centres de prise en charge globale (311%), l'encouragement des personnes aux dépistages (147%) qui traduit d'ailleurs le nombre significatif des personnes orientées dans les centres de dépistage (311%).

### **IV. – Activités menées dans le cadre de la mise en œuvre du projet**

<b>Activités</b>	<b>Prévues</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Réalisées</b>	<b>Taux de réalisation</b>
Supervisions des conseillers	3	Contrôler la qualité des prestations des services	3	100%
Formations continues	2	Renforcer les capacités des conseillers.	2	100%
Séances d'échanges	2	Favoriser un cadre d'échange entre conseillers en vue d'harmoniser les connaissances sur le VIH.	2	100%
Réunions de coordinations	2	Faire le suivi-évaluation simplifié sur l'état d'avancement du projet.	2	100%

Reunion thématique	1	Harmoniser les connaissances par l'analyse des appels pertinents transcrits dans la fiche	1	100%
--------------------	---	---	---	------

Ces activités ont été planifiées et réalisées au cours du mois de Mai et juin .Elles sont menées dans le cadre de la mise en œuvre du projet afin de répondre à l'exigence de la démarche qualité dans la relation d'aide à distance.

#### **VI. – Les forces**

- La signature du contrat
- La poursuite effective des activités de la Ligne Jaune
- La mise d'une réunion thématique centrée sur les préoccupations des appelants.
- Equipe engagée, performante et disponible

#### **VII. – Faiblesses**

- Le manque d'ordinateur pour la gestion des bases de données ;
- Le non décaissement des 5% des fonds du reliquat 2010 par le PLVSS.
- Le manque des réactifs dans les centres de dépistage.
- L'état défectueux des téléphones utilisés à la ligne jaune.
- Plus de spot publicitaire de la ligne jaune ;
- Des insuffisances dans la politique de communication de la ligne jaune
- Pas de casque jusqu'aujourd'hui.

#### **Conclusion**

La ligne jaune est un outil efficace et indispensable dans la prévention de l'épidémie du sida au Congo. Au regard des résultats obtenus au cours de cette période , la ligne jaune continue de faire preuve de son utilité auprès des populations et de son positionnement stratégique dans le dispositif national de lutte contre le sida.