



# SERMENT UNIVERSEL

ONG de référence dans la prise en charge psychosociale

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

Tel (242) 536.79.86 / 531.27.37 / 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)

## Rapport bilan du projet de relation d'aide à distance « Ligne Jaune »

Exercice 2009

Par

**Alain Wilfrid PANDI**

**Christian NDZIENGUE KENDE**



*Brazzaville, décembre 2009*

## Sommaire

Introduction.....	3
I – Présentation activités réalisées et des résultats obtenus en 2009.....	3
I.1 – Réception des appels et traitement des données.....	3
I.1.1- Nombre d'appels reçus et traités .....	3
I.1.2 – Répartition des appels traités pendant les 12 mois de l'année.....	4
I.1.3 – Répartition des appels traités par sexe des appelants.....	4
I.1.4 – Répartition des appels traités par age des appelants.....	4
I.1.5 – Répartition des appels traités par thématique abordées.....	5
I.1.6 – Répartition des appels par localité des appelants.....	5
I.1.7 – Répartition des appels par arrondissement de Brazzaville.....	5
I.1.8 – Répartition des appels par langues de communication.....	6
I.1.9 – répartition des appels en fonction de structure d'orientation.....	6
I.2 – Autres activités menées dans le cadre de ce projet .....	6
II - Difficultés rencontrées.....	7
III – Recommandations.....	7
IV – Projection pour l'année 2010.....	8
Conclusion.....	8

## **Introduction**

Du 03 janvier au 31 décembre 2009, l'Association Serment universel(ASU), a poursuivi la mise en œuvre du projet ligne jaune lancé depuis décembre 2007.

Les activités de ce projet ont été réalisées grâce à l'appui technique et logistique du SEP/CNLS Congo et de la Fondation MTN Congo. La mise en œuvre étant sous la responsabilité de l'Association Serment Universel, ayant une expertise avérée en matière d'écoute.

Ce projet vise les objectifs suivants:

- **Mettre** à la disposition de la population vivant en République du Congo, par téléphone, des informations justes, crédibles et actualisées par téléphone relatives à la prévention du VIH/SIDA ;
- Orienter les usagers de la ligne jaune vers les structures de prévention, de dépistage et de prise en charge globale de l'infection à VIH, permettant ainsi à la population congolaise, de connaître et d'utiliser les services de ces structures spécialisées.
- Faire bénéficier gratuitement à la population utilisant ce service le soutien psychologique, de conseils thérapeutiques et nutritionnels individualisés.
- Remonter les dysfonctionnements notés dans le dispositif de prévention de l'infection à VIH et de prise en charge des personnes vivant avec le VIH signalés par les usagers de la ligne.

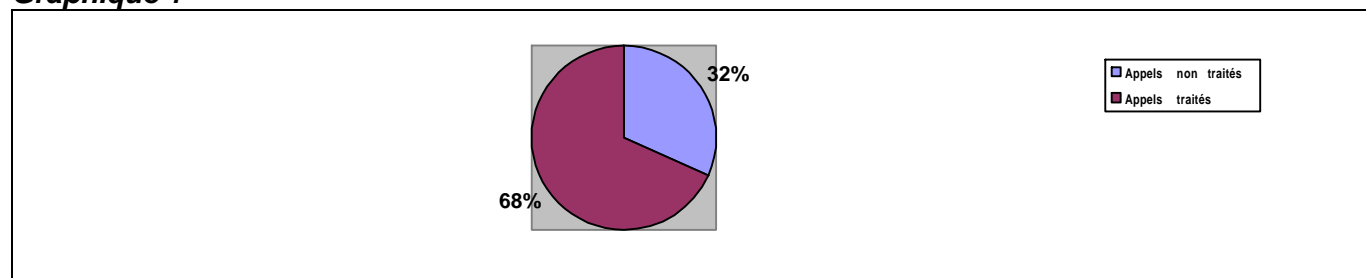
Le présent rapport rend compte des activités réalisées en 2009, des résultats obtenus et des perspectives envisagées pour 2010.

## **I – Présentation activités réalisées et des résultats obtenus en 2009**

### **I.1 – Réception des appels et traitement des données**

#### **I.1.1- Nombre d'appels reçus et traités**

**Graphique 1**



Le graphique 1 indique qu'en 2009, la ligne jaune a été sollicitée 132294 fois par la population avec 90292 appels traités soit 68% contre 42002 appels non traités soit 32%.

Il convient de rappeler que notre projection de l'année 2009 était d'atteindre 8.000 appels traités par mois contrairement à la prévision de 2008, qui projetait 5.000 appels à traiter par mois. Cette projection de 2009 avait été motivée par plusieurs raisons :

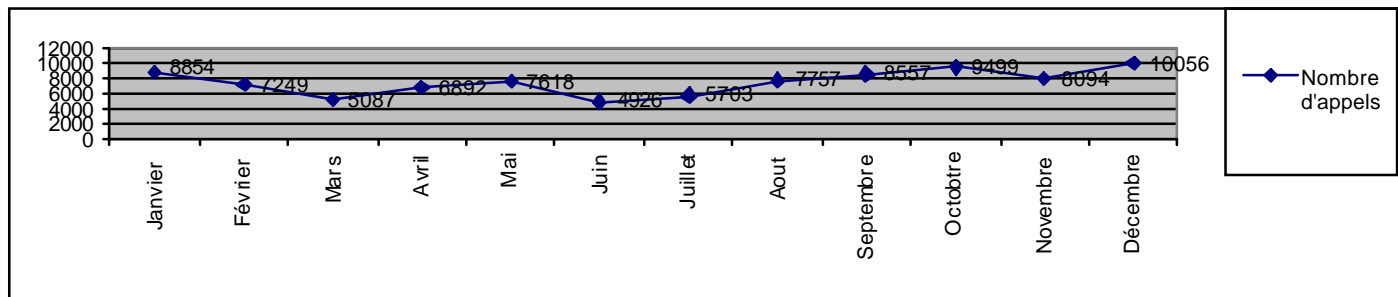
- Les résultats de 2008 qui avaient dépassés le cap de 5000 planifiés avec une moyenne mensuelle de 8535 appels.
- La perspective d'amélioration des capacités de fonctionnement de la ligne qui devait ipso facto améliorer ses performances/rendements. Il s'agissait par exemple : (i)- de la finalisation de l'installation du PABX ; (ii) - le remplacement des téléphones à usage domestique qui tombent constamment en panne car ne supportant pas le rythme de leur utilisation actuelle ;(iii)- l'achat des

chargeurs car ceux existants ne tiennent plus. Cela fait que les téléphones se déchargent constamment, (iv)- l'acquisition d'un groupe électrogène en bon état et plus puissant pour pallier au problème d'électricité qui n'est plus à présenter à Brazzaville ; (v)- l'accentuation de la publicité de la ligne à travers les médias, la promotion de la ligne dans les départements et l'intérieur du pays et (vi)- l'ouverture de la gratuité de la ligne à d'autres opérateurs de télécommunication de la place qui augmenterait automatiquement le nombre de sollicitations de la ligne.

Au regard des résultats obtenus, nous avons réalisé une moyenne mensuelle des appels traités chiffrée à 7525 soit un taux de réalisation de notre objectif planifiée de 8000 à 94%. Ce taux aurait été largement dépassé si les réalisations attendues dans le cadre de l'amélioration des performances de la ligne avaient été réalisées même partiellement.

**I.1.2 – Répartition des appels traités pendant les 12 mois de l'année**

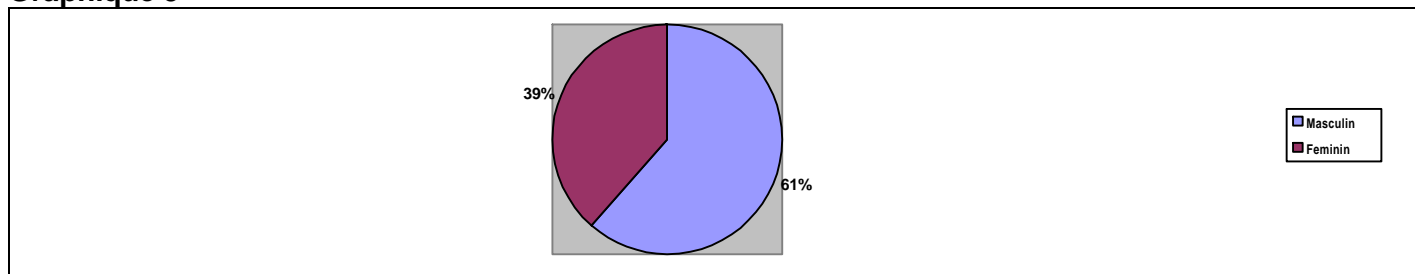
**Graphique 2**



Le graphique 2 ci-dessus montre que le nombre d'appels traités varient en fonction des mois. La chute des appels s'explique essentiellement par les pannes d'électricité dans la zone abritant le siège du projet et les pannes répétées des téléphones et chargeurs.

**I.1.3 – Répartition des appels traités par sexe des appelants**

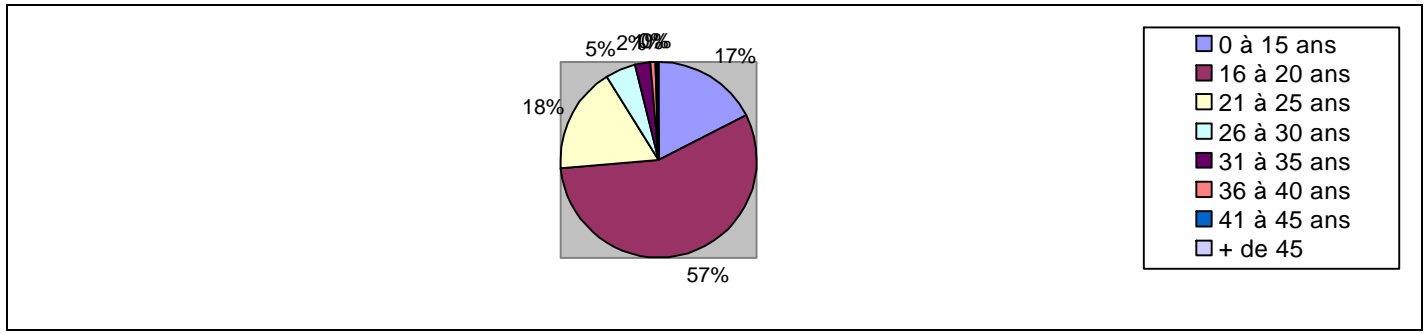
**Graphique 3**



Le graphique 3 présente une prédominance des appelants de sexe masculin avec 55481 soit 61%. Cette prédominance des hommes sur les femmes pousse à s'interroger sur les causes expliquant la faible participation des femmes au fonctionnement de la ligne jaune quand on sait que naturellement et sur le plan socioculturel congolais, la femme est plus exposée à l'infection à VIH par rapport à l'homme.

**I.1.4 – Répartition des appels traités par âge des appelants**

**Graphique 4**



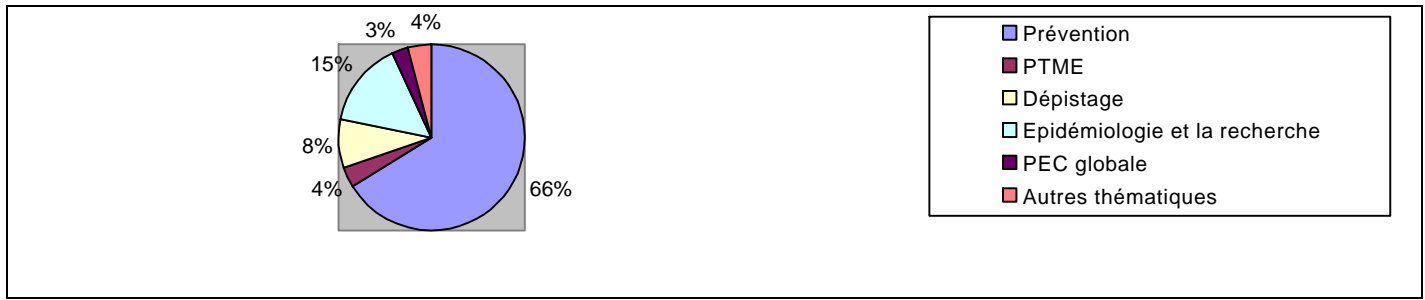
Le graphique 4 présente une prédominance des appelants de 16 et 20 ans (57%); suivis des appelants de 21 à 25 ans (18%). A partir de 40 ans, une diminution du nombre d'appels (2%) est notée.

Il ressort donc que le nombre des appels traités décroît avec l'âge. Plus l'âge augmente, moins les gens appellent. Une étude approfondie s'impose pour comprendre les causes profondes qui pourraient justifier le désintérêt des personnes de plus de 40 ans à solliciter les services de la ligne jaune lorsqu'on sait que les personnes de cette tranche d'âge ne sont pas épargnées par le VIH et constituent une classe bien indiquée des vecteurs au regard de leur pouvoir économique leur donnant la possibilité d'avoir plusieurs maîtresses et partant de là de pratiquer des actes sexuels à risque.

Une étude menée par l'ASU a permis de relever que 92% des appels traités viennent des appelants de moins de 25 ans. Les plus de 25 ans ne représentent que 8% dont 2% des femmes.

### **I.1.5 – Répartition des appels traités par thématique abordées**

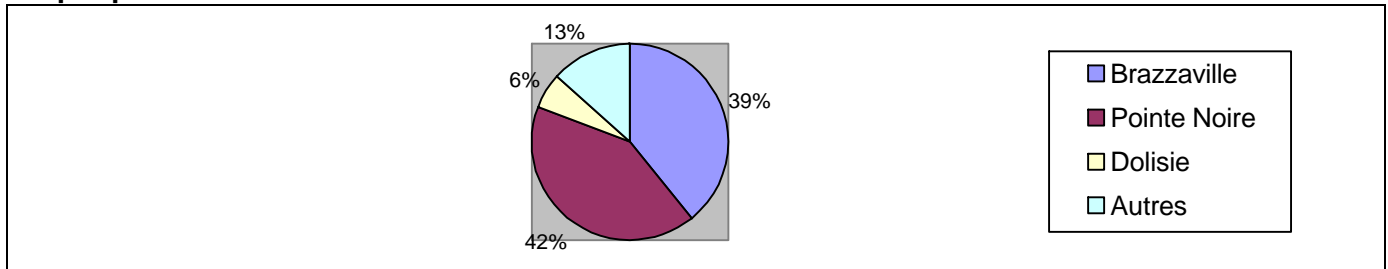
**Graphique 5**



Le graphique 5 montre que les préoccupations des appelants sont essentiellement centrées sur : la prévention du VIH/SIDA (66%); l'épidémiologie de la recherche (15%) et le dépistage (8%). La thématique la moins abordée a été prise en charge globale (3% des appels).

### **I.1.6 – Répartition des appels par localité des appelants**

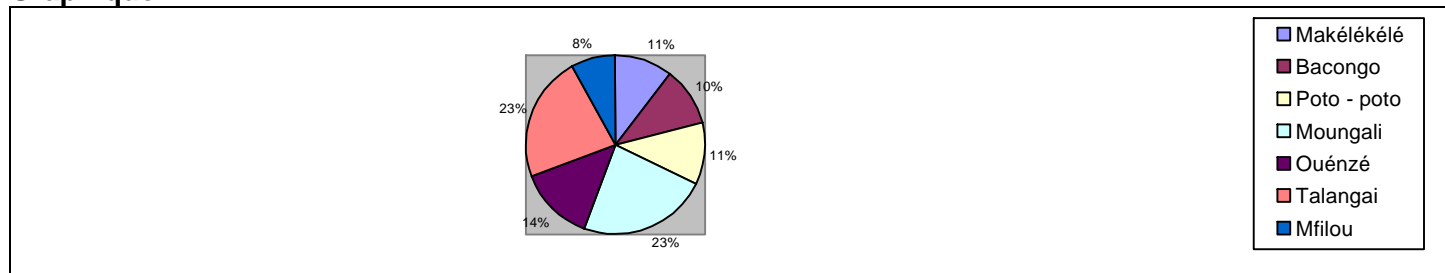
**Graphique 6**



Le graphique 6 montre que 81% des appels sur la ligne jaune proviennent essentiellement de deux grandes villes du pays à savoir: Pointe-Noire (42%) et Brazzaville (39%). Toutes les autres localités du pays ne représentent que 19%.

### **I.1.7 – Répartition des appels par arrondissement de Brazzaville**

## Graphique 7

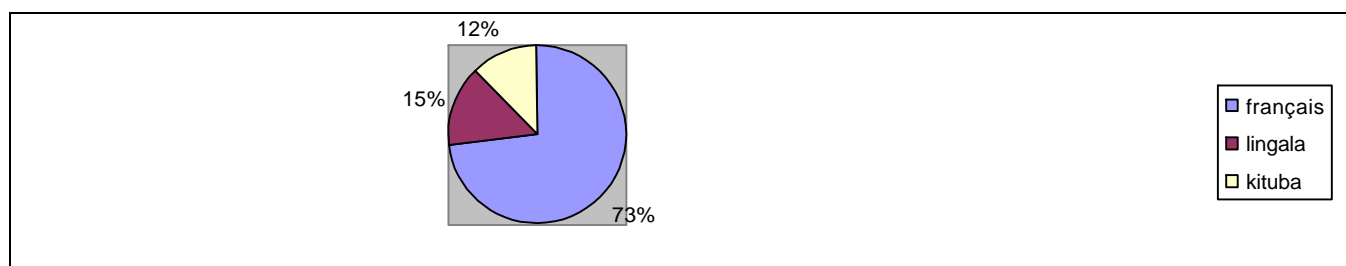


Une disparité des appels est constatée entre les différents arrondissements de Brazzaville. Il ressort que Moulngali et Talangai sont les arrondissements de Brazzaville ayant émis plus d'appels (23%). Mfilou est par contre l'arrondissement ayant émis le moins d'appels (8%).

Cette répartition mérite d'être relativisée car il faut reconnaître que les appelants donnent parfois des réponses sans avoir une parfaite maîtrise de la répartition administrative de la ville.

### **I.1.8 – Répartition des appels par langues de communication**

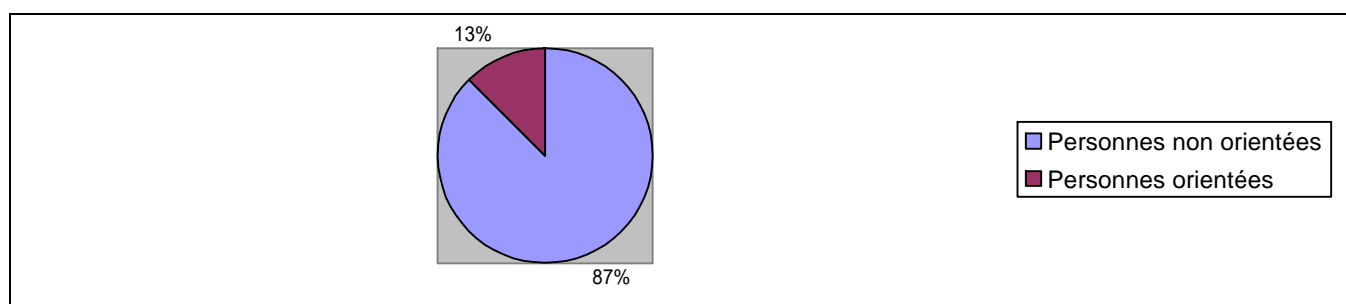
## Graphique 8



Le graphique 8 montre que 73% des appels reçus et traités ont été émis en français. La ligne jaune semble être une exclusivité des appelants communiquant en langue française. Par contre les langues nationales (le lingala et le kituba) ne représentent que 27%.

### **I.1.9 – répartition des appels en fonction de structure d'orientation**

## Graphique 9



Le graphique 9 indique que sur 102425 appels traités par la ligne jaune, 13% soit 12921 appelants ont été orientés vers des structures de dépistage et de prise en charge globale du VIH.

## **I.2 – Autres activités menées dans le cadre de ce projet :**

**En dehors de la réception et du traitement des appels, ont été également réalisées :**

- **Des séances de supervision des conseillers** avec un accent particulier sur les stagiaires au niveau de la ligne. Les supervisions ont essentiellement porté sur le remplissage de la fiche, la qualité des réponses données et de la relation d'aide. 4 supervisions ont été réalisées par mois.

- **Des réunions de coordination et séances d'échanges avec toute l'équipe du projet** pour échanger autour des difficultés rencontrées en vue de les surmonter. Ces réunions ont également permis de procéder à des études de cas en se basant sur des cas difficiles rencontrés par certains conseillers pendant leurs interventions sur la ligne. 1 réunion hebdomadaire a été tenue.
- **Des séances de débriefing**, tenues 1 fois par trimestre. Animées par un psychologue, elles ont été instituées pour palier au burn out des conseillers qui travaillent sous pression.
- **Des séances de formation continue** des conseillers en vue de renforcer leurs connaissances et compétences. Cette formation s'est focalisée sur des thématiques bien précises. 1 formation a été tenue chaque mois.
- La formation des conseillers sur la Grippe AH1N1. Celle-ci a été organisée par le SEP/CNLS avec le financement de la Banque Mondiale. Elle avait pour but de renforcer les capacités des conseillers sur cette thématique dans la perspective de l'extension du champ d'action de la ligne au-delà du VIH. Selon le dispositif mis en place, les conseillers devront être capables de donner des informations justes et crédibles sur la grippe A au téléphone.

## **II - Difficultés rencontrées:**

### **Sur le plan technique:**

- L'absence de la « mise en attente » des appels contribue au désintérêt des populations de certaines localités à vouloir appeler la ligne jaune car elles pensent que cette ligne n'existe pas à cause de son indisponibilité fréquente.
- Vu que les conseillers restent longtemps au téléphone, l'absence de casques ne facilite pas leur travail car ils ont des oreilles qui bourdonnent à la fin de la journée de travail;
- La perturbation du réseau de télécommunication à certains moments de la journée participe à l'augmentation du nombre des appels non traités ;
- Le manque de casques, des souris et claviers des ordinateurs constituent un réel frein pour le passage de la fiche manuelle à l'informatisée ;
- Le manque d'internet pour la mise à jour automatique des anti-virus des ordinateurs du projet ;
- Les pannes répétées des téléphones et chargeurs restent encore un épineux problème à résoudre ;
- Le faible niveau de rémunération des conseillers.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 SEULE REUNION DU COMITE DE PILOTAGE SUR 4 PREVUES A ETE REALISEE.</b></li> </ul>
--

## **III – Recommandations:**

Au regard de ce rapport et des difficultés rencontrés, les recommandations suivantes peuvent être formulées :

### **Au SEP/CNLS:**

- ◆ Renforcer la promotion de la ligne à tous les niveaux afin de la faire connaître par toutes les catégories sociales là où elles se trouvent en vue de susciter son utilisation par celle-ci. Pour ce faire, des spots publicitaires doivent être produits en Français, Lingala et Kituba et préciser que les appelants ont un choix entre les trois langues précitées.
- ◆ Mettre en place un réseau de circulation des informations qui permettra aux conseillers de la Ligne jaune de se mettre à jour en ce qui concerne toutes les activités déployées sur le terrain par la Fondation MTN et le CNLS dans le cadre de la lutte contre le SIDA;

- Mettre à la disposition de la ligne des informations actualisées en ce qui concerne les centres de dépistage et de prise en charge globale de toute la République.
- ◆ Mettre en place un dispositif pour les visites médicales des conseillers notamment les consultations ORL ;
- Prévoir une amélioration du revenu mensuel des conseillers.
- Veiller à la tenue des réunions trimestrielles du comité de pilotage de la ligne.

### **A la Fondation MTN Congo**

- S'investir davantage dans l'activité de promotion et de sensibilisation à grande échelle des services de la ligne jaune à l'intérieur du pays et même à Brazzaville ;
- Finaliser le transfert du PABX et de l'installation de l'internet amorcés depuis plus d'une année;
- Revoir les équipements informatiques installés au niveau de la ligne jaune et faire de sorte qu'ils facilitent le passage de la fiche manuelle à la fiche informatisée.
- Programmer la maintenance des ordinateurs dotées au projet;
- Doter un nouveau groupe électrogène de plus de 14 KVA à l'ASU pour lui permettre de bien mener les activités du projet Ligne Jaune
- Doter des bons fauteuils aux conseillers

### **A l'ASU**

- Poursuivre le plan de formation continue des conseillers.
- Poursuivre le programme de débriefing pour pallier au burn out des conseillers
- Initier une étude pour comprendre les facteurs limitant ou occasionnant la non utilisation des services de la Ligne Jaune par certaines catégories sociales, bien que concernées par l'infection à VIH, en République du Congo.

## **IV – Résultats projetés pour 2010:**

Du fait que les attentes de l'année 2009 n'ont pas été satisfaites en ce qui concerne l'amélioration des capacités d'intervention de la ligne, nous reconduisons notre objectif de 2009, c'est-à-dire 8000 appels à traiter par mois.

Cet objectif sera pleinement réalisable sous réserve de la prise en compte des recommandations du présent rapport.

Nous osons espérer que tous nos partenaires impliqués dans le fonctionnement de la ligne s'investiront pleinement, chacun selon sa zone de compétence, pour que cet objectif fixé soit atteint.

## **Conclusion**

Le projet ligne jaune constitue à l'heure actuelle un maillon important dans le dispositif national de lutte contre le Sida. Il constitue en fait un outil efficace dans le cadre de la prévention, de l'information, de l'éducation, de soutien et de conseil en matière de lutte l'infection à VIH.

Au regard des résultats obtenus au cours de cette année 2009, la sensibilisation à grande échelle des populations tant à Brazzaville qu'à l'intérieur du pays s'impose afin de leur faire profiter des paquets des services de la ligne jaune.

La poursuite de ce projet et le maintien de la qualité des prestations sont conditionnées par l'amélioration des conditions de travail conseillers.

***L'EXPERIENCE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET LIGNE JAUNE PAR SERMENT UNIVERSEL AU CONGO A INSPIRE PLUSIEURS AUTRES PAYS AFRICAINS QUI LA PRENNENT POUR REFERENCE. ELLE FAIT DESORMAIS PARTIE DES BONNES PRATIQUES AU NIVEAU DE L'ONUSIDA.***