
Le Dispositif De L'écoute Téléphonique Comme Moyen De Communication Et D'information Dans Le Domaine Du VIH Au Centre De Traitement Ambulatoire De Fann: Pratiques Et Légitimités.

Alassane Sow*¹

¹Centre Régional de recherche et de Formation à la prise en charge Clinique de Fann (CRCF) – Avenue
Cheikh Anta Diop, BP 45690 Dakar/Fann, Sénégal

Résumé

De plus en plus, le téléphone est utilisé par des organismes de santé pour mener des interventions de promotion de la santé qui vise des changements de comportement, ainsi qu'en appui à la prise en charge des maladies chroniques, tel que le VIH. C'est dans cette dynamique que le Centre de Traitement Ambulatoire de CHNU de Fann de Dakar (Sénégal) a décidé de la mise en place d'un centre d'écoute à distance en 2004 dénommée CTA Info Sida, pour la prévention et de la sensibilisation de masse. L'objectif de cette étude était d'explorer, de documenter et de questionner les pratiques des écoutants, puis de déterminer les fondements de légitimité de leur intervention. D'explorer les difficultés auxquelles ils rencontrent et les perceptions sur l'écoute dans le domaine du VIH.

Dans une approche qualitative, nous avons mené des entretiens semi-directifs au nombre de 13 avec les écoutants, avec à la base un guide et une grille d'entretien qui regroupent toutes les thématiques du sujet.

Au terme de cette étude, il est apparu que l'écoute téléphonique au CTA est gérée majoritairement par des écoutants issus de la mouvance associative de personnes vivant avec le VIH et par des assistants sociaux. Sa pratique suit une procédure processuelle allant de la prise de contact entre l'écouter et l'appelant, à la satisfaction des besoins de ce dernier, en passant par l'expression et l'évaluation des besoins et l'identification de l'appelant. Elle tourne autour de l'information générale sur le VIH et les autres IST, de l'éducation thérapeutique, etc. elle est appréhendée par les intervenants comme une relation médecin-patient. Trois sortes de légitimités apparaissent justifiant leur intervention : la légitimité sociale, professionnelle et institutionnelle. Il ressort dans le discours des écoutants, que l'écoute présente des difficultés liées au profil des appelants (les professionnels de sexe et les hommes ayant des rapports sexuels avec d'autres hommes, les appelants évaluateurs, les pvVIH nouvellement dépistées, etc.) et au contenu des appels (questions médicales techniques, les insultes et les plaisanteries, etc.). Les perceptions tournent autour de la professionnalisation (statut juridique, métier) et la formalisation.

En perspective de recherche, nous voudrions explorer la dimension de la promotion de la santé des jeunes à travers les outils de communication et de l'information au Sénégal. En l'occurrence, chez les groupes vulnérables (HSH et PS).

*Intervenant

Mots-Clés: Relation d'aide à distance, pratiques, légitimités, écoutants, VIH/sida