

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union-Discipline-Travail



**ETUDE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTELE DU RESEAU DE
FRANCHISE SOCIALE BeIFam**

RAPPORT

Etude financée par la coopération financière ivoiro-allemande
« Programme Planification Familiale et Prévention du VIH IV-2011 67 014 »

KFW

Réalisé Par



Avril 2018

ETUDE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTELE DU RESEAU DE FRANCHISE SOCIALE BelFam

Cette étude commanditée par l'AIMAS et financée par la Coopération financière ivoiro-allemande : Planification Familiale et Prévention du VIH IV-2011 67 014 KFW, a été conduite en Décembre 2017 par l'Institut Research International West Africa qui a assuré la collecte et le traitement des données ainsi que la production du présent rapport.

CONTACTS RESEARCH INTERNATIONAL WEST AFRICA :

Impasse Pako – Rue J46 II Plateaux Vallons

06 BP 2872 Abidjan 06 - Tél : (225) 22 41 94 20 / 25 – ci@researchwestafrica.com

- SYLLA Bertine, Associée-gérante
Cel : (+225) 07 20 47 67 / b.sylla@researchwestafrica.com
- KOUADIO Régine, Directrice Etudes
Cel : (+225) 77 34 63 60 / r.kouadio@researchwestafrica.com
- AGBODAN Gustave, Statisticien Chargé d'Etudes Senior
- TIENE Hermann, Statisticien Chargé d'études
- AKRE Ernest, Responsable Terrain

CONTACTS AIMAS (Agence Ivoirienne de Marketing Social)

06 B.P 1724 ABIDJAN 06 – Tél: (225) 22 52 77 95. Fax: (225) 22 52 77 94

- AMA Ange Carlin, Responsable Recherche et Suivi-Evaluation
- GOUSSOU Koudou Lazare, Directeur Exécutif
- ROB Eiger, Consultant GFA
- Patrick APPIA, Responsable Marketing et Communication
- Dr Reine N'GUESSAN, chef de cellule PF
- KASSI Belinda, Assistante de Recherche et Suivi-évaluation
- N'DA Stéphane, Stagiaire

Avril 2018

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS	iv
LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES	v
Liste des tableaux	v
Liste des illustrations.....	vi
REMERCIEMENTS	vii
RESUME EXECUTIF	viii
INTRODUCTION.....	1
Chapitre 1. PRESENTATION DE L’ETUDE ET METHODOLOGIE	2
1.1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE L’ETUDE	2
1.1.1- Contexte de l’étude.....	2
1.1.2- Justification de l’étude	3
1.2 OBJECTIFS DE L’ETUDE.....	3
1.2.1- Objectif général	3
1.2.2- Objectifs spécifiques	3
1.3 METHODOLOGIE DE L’ETUDE	4
1.3.1- Type d’étude.....	4
1.3.2- Milieu de l’étude	4
1.3.3- Population cible.....	5
1.3.4- Echantillonnage	5
1.3.5- Instruments de collecte	6
1.3.6- Personnel et activités de l’enquête	7
1.3.7- Collecte et saisie des données	8
1.3.8- Traitement et analyse des données	8
1.3.9- Considérations éthiques.....	9
Chapitre 2. RESULTATS RELATIFS A L’APPRECIATION DE LA QUALITE DE SERVICE DES CENTRES DE PLANIFICATION FAMILIALE DU RESEAU BELFAM .	10
2.1 CARACTERISTIQUES DES INTERVIEWEES	10
2.1.1- Caractéristiques sociodémographiques	10
2.1.2- Motifs de visite et ancienneté dans le centre de planification familiale.....	11
2.1.3- Utilisation des méthodes de Planification Familiale	13
2.2 EVALUATION DES ASPECTS ORGANISATIONNELS DES CENTRES DE PLANIFICATION FAMILIALE	14
2.2.1- Accueil dans le centre de Planification Familiale	14
2.2.2- Degré de confidentialité et niveau de propreté du centre de planification familiale.....	17

2.3	EVALUATION DES ASPECTS TECHNIQUES LIES A LA QUALITE DE SERVICE DU PRESTATAIRE	19
2.3.1-	Accueil du prestataire	20
2.3.2-	Qualité du service rendu par le prestataire	21
2.4	COÛTS DES SERVICES DE PLANNING FAMILIAL.....	22
2.5	SATISFACTION GLOBALE ET NIVEAU DE RECOMMANDATION.....	24
2.5.1-	Satisfaction globale	24
2.5.2-	Niveau de recommandation.....	25
2.6	SCORE GLOBAL DE QUALITE DE SERVICE	26
2.6.1-	Approche méthodologique	27
2.6.2-	Présentation des résultats	27
	CONCLUSION, SYNTHESSES DES PRINCIPAUX RESULTATS ET RECOMMANDATIONS	29
	ANNEXE 1 : TABLEAUX DE RESULTATS	III
	ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE D'ENQUETE	IX
	ANNEXE 3 : MANUEL D'ENQUETEUR	XII
	ANNEXE 4 : FICHE DE CONSENTEMENT ECLAIRE A L'ENDROIT DES INTERVIEWEES.....	XVII
	ANNEXE 5 : NOTICE D'INFORMATION A L'ENDROIT DES INTERVIEWEES ...	XVIII
	ANNEXE 6 : MODE DE SELECTION ALEATOIRE DES INTERVIEWEES A PARTIR DES REGISTRE DE VISITES DES CENTRES DU RESEAU BELFAM	XIX
	ANNEXE 7 : RESULTATS DE L'ANALYSE EXPLORATOIRE.....	XX

SIGLES ET ABBREVIATIONS

AIMAS	Agence Ivoirienne de Marketing Social
DIU	Dispositif Intra Utérin
EDSCI III	Troisième Enquête Démographique et de Santé en Côte d'Ivoire (2012)
ESOMAR	European Society for Opinion and Marketing Research
FS	Franchise Sociale
INS	Institut National de la Statistique
INSEE	Institut National de la Statistique et des Études Économiques
ISF	Indice Synthétique de Fécondité
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
ODK	Open Data Kit
PF	Planification Familiale
PIPPF	Projet d'Intensification de la Politique de Planification Familiale
PNSME	Programme National de la Santé Mère Enfant
ReWA	Research West Africa
SIDA	Syndrome de l'Immunodéficience Acquis
TBN	Taux Brut de Natalité
TRaC	Tracking Results Continuously
VIH	Virus de l'Immunodéficience Humaine

LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

Liste des tableaux

Tableau 1: Liste des centres de santé	5
Tableau 2: Répartition de l'échantillon prévu vs. l'échantillon réalisé par centre de santé.....	6
Tableau 3: caractéristiques sociodémographiques des clientes des centres du réseau BelFam	10
Tableau 4: Répartition des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam selon leur ancienneté.....	12
Tableau 5: Répartition des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam selon leur ancienneté et les motifs de visites des centre (en %)	12
Tableau 6: Méthode principale de planification familiale utilisée par les clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam	13
Tableau 7: Durée d'utilisation des méthodes modernes de PF par les clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam (en mois).....	13
Tableau 8: Durée d'attente avant d'être reçue dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam	15
Tableau 9: Durée moyenne d'attente avant d'être reçue dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam par centre de planification familiale	15
Tableau 10: Degré de perception de la durée de prestation dans le service de planification familiale des centres du réseau de Franchise Social BelFam selon le motifs de visite et la méthode de utilisée (en %).....	16
Tableau 11: Degré de satisfaction des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam concernant l'accueil ; la durée d'attente ; la durée de prestation du service (en %) ..	17
Tableau 12: Perception de la confidentialité des échanges lors des consultations dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam (en %).....	18
Tableau 13: Perception de la propreté de l'établissement	19
Tableau 14: Perception de la propreté de l'établissement par centre de planification familiale	19
Tableau 15: Perception globale de la courtoisie et du respect du prestataire du service de PF des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam	20
Tableau 16: Perception de la courtoisie et du respect du prestataire du service de PF des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam par centre de planification familiale.....	20
Tableau 17: Respect du libre arbitre/Informations communiquées sur les méthodes /Prise de Rdv pour contrôle et/ou renouvellement de la méthode par centre de planification familiale	22
Tableau 18: coûts moyens pour le renouvellement ou l'adoption d'une méthode de planification familiale les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam.....	23
Tableau 19: Niveau de satisfaction globale des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam	24
Tableau 20: Niveau de satisfaction globale des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam par centre de PF	24
Tableau 21: Raisons de non-retour des clients dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam au service de PF (question ouverte).....	25
Tableau 22: Raisons de non-recommandation du service de PF par les clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam.....	25
Tableau 23: Améliorations souhaitées par les clientes des services de PF des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam	26
Tableau 24: score de qualité de service par établissement sanitaire	27
Tableau 25: Identification des items de chaque dimension et critères de notation	VII

Liste des illustrations

<i>Figure 1 : Zones d'enquête</i>	<i>4</i>
<i>Graphique 1: Répartition des clientes des centres du réseau BelFam selon leurs motifs de visites des centres</i>	<i>13</i>
<i>Graphique 2: Degré de satisfaction globale des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam concernant l'accueil au service de planification familiale</i>	<i>14</i>
<i>Graphique 3: Degré de perception de la durée d'attente et de la durée de prestation dans le service de planification familiale des centres du réseau de Franchise Social BelFam</i>	<i>16</i>
<i>Graphique 4: Perception globale de la confidentialité et de l'intimité des échanges lors des consultations dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam</i>	<i>17</i>
<i>Graphique 5: Perception globale de la courtoisie et du respect du prestataire du service de PF des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam</i>	<i>20</i>
<i>Graphique 6: Respect du libre arbitre/Informations communiquées sur les méthodes /Prise de Rdv pour contrôle et/ou renouvellement de la méthode</i>	<i>21</i>

REMERCIEMENTS

En tout premier lieu, les remerciements de l'AIMAS, commanditaire de l'étude, s'adressent à la KfW, son principal bailleur de fonds, ainsi qu'à ses partenaires pour leur soutien constant.

En effet, la mise en place du réseau de Franchise Sociale BelFam n'aurait pu être réalisée sans le soutien financier de ce bailleur de fonds qui appuie l'AIMAS depuis 2002 dans le domaine de la lutte contre le VIH/Sida et la Planification Familiale à travers le Programme « Planification Familiale et prévention VIH/sida ».

Les remerciements de l'AIMAS vont également à l'endroit du Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique à travers la DC-PNSME qui accompagne la mise en œuvre du projet, pour sa précieuse collaboration dans la réalisation de cette étude.

L'AIMAS voudrait aussi remercier tous les Directeurs Régionaux et Départementaux de la santé des sites de l'étude ainsi que les responsables des centres de santé du réseau BelFam avec leur personnel en charge des services de Planification Familiale pour leur bonne coopération et le bon accueil réservés aux agents de collecte.

Toute œuvre est perfectible et dans un souci de suivi et d'évaluation de ses actions, il était tout à fait pertinent pour l'AIMAS d'en mesurer les impacts, non pas du point de vue des principaux acteurs de mise en œuvre de ce programme, mais du point de vue des bénéficiaires. En effet, le niveau de satisfaction et de proximité des femmes en âge de procréer à l'endroit des centres de santé franchisés, constituent de véritables catalyseurs de succès de ce programme.

Aussi, c'est l'occasion pour l'AIMAS de saluer la franche collaboration des femmes enquêtées et de les remercier pour leur entière disponibilité et la franchise avec laquelle elles ont accepté de répondre aux questions qui leur ont été posées.

L'étude qui vient d'être conduite auprès des 20 centres franchisés d'Abidjan et dont les résultats sont présentés ci-après a pour objectif de fournir les informations sur la qualité des services de PF délivrés dans les centres du réseau. Elle a permis de mettre en lumière les bonnes pratiques et d'identifier les aires d'amélioration.

La collecte et l'analyse des données de cette étude ont été réalisées par l'Institut Research International West Africa (ReWA). Nous voudrions qu'il trouve en ces lignes les sincères remerciements de l'AIMAS pour son engagement à lui fournir la meilleure qualité de service possible. L'AIMAS voudrait particulièrement remercier l'équipe terrain de ReWA qui n'a ménagé aucun effort pour collecter des données de qualité et dans le temps imparti.

RESUME EXECUTIF

Contexte et objectif

Dans le cadre de la mise en œuvre de la phase IV du programme « planification familiale et prévention du VIH/sida », un réseau de Franchise Sociale (FS) a été mis en place en collaboration avec le Programme National de la Santé Mère Enfant (PNSME) pour l'offre de services de Planification Familiale (PF). Ce réseau de FS, appelé « réseau de franchise sociale BelFam », est composé de structures publiques et privées et son but est d'améliorer la qualité et l'accès aux services de PF de qualité. Il permet d'élargir la gamme de produits contraceptifs offerte par l'AIMAS aux méthodes de longue durée, notamment aux DIU. La phase pilote de ce projet de réseau de Franchise Sociale financé par la KFW, couvrent les districts sanitaires de Abobo Est, Abobo Ouest, Koumassi-Port-Bouët-Vridi et Anyama.

Afin de fournir des informations sur la qualité des services de PF délivrés dans les centres membres du réseau de Franchise Sociale, l'AIMAS a commandité une étude de mesure de la satisfaction des clientes de ces centres.

De manière spécifique l'étude devait permettre de :

1. Apprécier la qualité de service des aspects techniques de l'offre de soin de PF du prestataire (libre choix de la méthode, information sur la méthode, information sur les effets secondaires et la conduite à tenir, courtoisie et respect etc.) ;
2. Apprécier la qualité de service relative aux aspects organisationnels de l'établissement (temps d'attente, perception de la propreté, des commodités de salle de consultation etc.) ;
3. Déterminer la satisfaction globale du patient relative au service reçu ;
4. Déterminer le coût de la prestation du service reçu par les clientes.

Cette étude réalisée par l'Institut Research International West Africa, à travers une méthodologie d'étude quantitative a, interrogé du 28 novembre au 16 décembre 2017, 620 femmes issues de la clientèle des centres du réseau de FS des districts sanitaires de Abobo Est, Abobo Ouest, Koumassi-Port-Bouët-Vridi et Anyama.

Ainsi, à l'issue de la collecte des données, l'analyse a fourni les principaux résultats suivants :

Principaux résultats

Caractéristiques des femmes fréquentant les services de PF du réseau BelFam

- La majorité des femmes fréquentant les centres de PF du réseau BelFam d'Abidjan sont jeunes. 62% ont moins de 30 ans. Les adolescentes de 15-19 ans sont peu nombreuses à se rendre dans ces centres (8,5%) ;
- La majorité des femmes (74,2%) qui fréquentent ces centres sont en couple;
- Le niveau d'instruction est globalement peu élevé puisque près de 3 femmes sur cinq sont soit analphabètes soit ont juste le niveau primaire ;

- La moitié des femmes enquêtées (50%) sont des clientes qui fréquentent le centre depuis plus de 4 mois. Cela nous amène à conclure qu'à priori les centres arrivent à fidéliser la moitié de leur clientèle ;
- ✓ De loin, la principale méthode utilisée par les interviewées est l'injectable (60%). D'ailleurs, les femmes qui en sont à leur première visite dans ces centres de PF, ont pour près de la moitié opté pour l'injectable ; A contrario, le DIU n'est choisi que par très peu d'entre elles (3,7%) ;

Evaluation des aspects organisationnels :

L'analyse des données relatives aux aspects organisationnels a fourni les résultats suivants :

- La majorité des femmes (98%) affirment être satisfaites ou totalement satisfaites de l'accueil réservé à la clientèle dans les services de PF (satisfaites : 36% et totalement satisfaites : 62%)
- Près de 9 femmes sur 10 estiment que la confidentialité pendant l'entretien avec le prestataire est respectée (échanges secrets : 40% et totalement secrets : 50%)
- Il en est de même pour la préservation de l'intimité pendant la prestation (satisfaites : 30% et totalement satisfaites : 59%)
- La propreté de l'établissement est fortement appréciée par la quasi-totalité (94%) des femmes (satisfaites 37,7% et totalement satisfaites : 56,6%)
- La durée des prestations de service est jugée convenable par plus de 77,3% des femmes ;
- Le temps d'attente est jugé acceptable (le temps qu'il faut) par près de 83% des femmes ;

Evaluation des aspects techniques

Concernant les aspects techniques, les principaux constats suivants ont été relevés :

- Globalement, la grande majorité des femmes (98,7%) est satisfaite de la courtoisie et du respect avec lesquels elles sont reçues par les prestataires (satisfaites : 27% % et totalement satisfaites : 72%) ;
- La quasi-totalité des femmes (96%) a affirmé avoir choisi librement la méthode de PF qu'elles utilisent ;
- Environ 8 femmes sur 10 (79,7%) ont affirmé avoir reçu l'information du prestataire sur les autres méthodes de PF lors de l'adoption de leur méthode ;
- La majorité des femmes est invitée à prendre des RDVs pour des visites de contrôle et/ou renouvellement des méthodes de PF utilisées (95,1%);
- Un tiers des femmes déclare ne pas avoir reçu l'information sur les effets secondaires de leurs méthodes de PF (34,0% de femmes non informées sur les effets secondaires) ;
- Un peu plus de 4 femmes sur 10 déclarent n'avoir pas reçu d'information sur l'attitude à adopter en cas d'effets secondaires (42,1% de femmes non informées)
- 1 femme sur 2 déclare n'avoir pas reçu l'information sur les signes d'alerte (52,6% de femmes non informées) ;
- Une grande dispersion observée au niveau des prix pratiqués principalement sur l'implant et dans une moindre mesure sur la pilule est observée dans les centres ;

Globalement les femmes interrogées sont satisfaites du centre de PF qu'elles fréquentent. Ainsi, la quasi-totalité d'entre elles recommanderaient volontiers leur centre de PF à leurs amis et parents proches.

Conclusion et Recommandations

D'une manière générale, les résultats ont mis en exergue une situation satisfaisante au niveau des centres de santé du réseau en ce qui concerne les aspects organisationnels (temps d'attente, accueil à l'arrivée dans le centre, respect de la confidentialité et de l'intimité). Au niveau des aspects techniques, bien que la courtoisie et le respect avec lesquels les femmes sont reçues par le prestataires, le libre choix de la méthode contraceptive adoptée et l'information sur les autres méthodes de PF existantes soient des points positifs majeurs enregistrés, des efforts restent à faire à certains niveaux notamment l'information sur les effets secondaires et les signes d'alerte ainsi que sur le respect de la grille de prix recommandé.

Au vu des principaux résultats de l'étude, nos recommandations porteront sur :

- **La communication et la sensibilisation :**

1. Des actions de sensibilisation doivent être menées auprès des jeunes filles pour qu'elles se rendent dans les centres de Planification Familiale pour s'informer et se protéger des grossesses non désirées ;
2. En raison du très faible niveau d'utilisation du DIU, l'AIMAS devrait s'assurer que les prestataires délivrent l'information sur le DIU et ses avantages aux clientes au même titre que celle donnée pour les autres méthodes de PF.

- **La qualité de service des centres de planification familiale du réseau de franchise sociale BelFam :**

3. Il s'agit ici de poursuivre les efforts en terme de renforcement des capacités des centres de PF pour, au minimum maintenir le niveau élevé de satisfaction globale observé au cours de cette enquête, voire l'améliorer.
4. Cela passera nécessairement par une réduction du temps d'attente, une meilleure information sur les effets secondaires et les signes d'alerte liés à l'utilisation des méthodes de PF ainsi qu'une harmonisation des coûts des services proposés par les centres de PF.

INTRODUCTION

L'Agence Ivoirienne de Marketing Social (AIMAS) exécute depuis 2002 un programme dénommé « planification familiale et prévention du VIH/sida », financé par la coopération Ivoir-Allemande à travers la KfW. Le but de ce programme est de contribuer à l'amélioration du niveau de la santé reproductive et sexuelle en Côte d'Ivoire.

Dans la phase IV de ce programme, un réseau de Franchise Sociale (FS) a été mis en place en collaboration avec le Programme National de la Santé Mère Enfant (PNSME) pour l'offre de services de Planification Familiale (PF). Ce réseau de FS, appelé « réseau de franchise sociale BelFam », est composé de structures publiques et privées, et a pour but d'améliorer la qualité et l'accès aux services de PF de qualité. Il permet également d'élargir la gamme de produits contraceptifs offerte par l'AIMAS aux méthodes de longue durée, notamment aux DIU.

Les activités dans les centres ayant effectivement démarré au premier trimestre 2016, l'AIMAS souhaite à date, obtenir des informations sur la qualité des services de PF qui y sont délivrés. Ainsi, une étude a été commandité par l'AIMAS afin de mesurer la satisfaction des clientes de ces centres.

Research West Africa a conduit cette étude en interviewant 620 clientes dans les 20 centres de santé publics et privés franchisés d'Abidjan.

Le présent rapport fait état des résultats issus de l'analyse des données collectées auprès des clientes du réseau BelFam. Il s'articule autour de deux chapitres :

- Le premier chapitre est axé sur la présentation de l'étude et sur la méthodologie utilisée ;
- Le second chapitre est dédié à la présentation des principaux résultats concernant la satisfaction des clientes des centres de PF du réseau BelFam quant à la qualité des services qu'elles y reçoivent. Les résultats ont concerné principalement les aspects organisationnels et les aspects techniques de l'offre de service de PF dans les centres de santé du réseau.

Chapitre 1. PRESENTATION DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE

1.1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE L'ETUDE

1.1.1-Contexte de l'étude

Le ralentissement de la croissance démographique constitue l'un des principaux défis de Santé publique auquel la Côte d'Ivoire est confrontée. En effet, une croissance démographique rapide, provoquée par un taux de fécondité élevé est associée à des taux de pauvreté plus importants, de faibles taux d'éducation primaire, des taux de mortalité infantile et maternelle élevés et une inégalité entre les sexes.

En 2012, le ratio de la mortalité maternelle en Côte d'Ivoire s'élevait à 614 décès/100.000 naissances vivantes (EDSCI III, 2012). En 2014, pendant qu'en France le Taux Brut de Natalité (TBN) était de 12,40 (INSEE), en Côte d'Ivoire on enregistrait un taux de 37,4, (INS) avec un Indice Synthétique de Fécondité (ISF) qui, pour la même année, atteignait les 5 enfants.

Dans le même temps, et bien que la proportion de ménages ivoiriens qualifiés de pauvres et vivant en dessous du seuil de pauvreté soit en baisse, elle reste tout de même à un niveau encore inacceptable de 46% (données de 2015 de l'Institut National des Statistiques), et ces ménages se caractérisent bien souvent par un nombre élevé d'enfants.

Dans ce contexte, la planification familiale reste l'une des réponses appropriées et efficaces pour contrôler la croissance démographique. Toutefois, selon l'EDSCI-III, l'utilisation de méthodes contraceptives modernes par les femmes en âge de procréer est de seulement 13,9%, alors que les besoins non satisfaits en matière de planification familiale (PF) de ces femmes s'élève à 27,1%. Au cours des 5 dernières années, environ 24% des naissances (y compris la dernière grossesse) étaient voulues plus tard ou non désirées.

Ainsi, l'AIMAS, forte de sa mission d'assistance aux pouvoirs publics ivoiriens, et plus particulièrement dans le cadre de sa mission d'amélioration du niveau de santé reproductive et sexuelle en Côte d'Ivoire, a mis en œuvre, depuis 2002, un programme dénommé « planification familiale et prévention du VIH/sida » ; programme qui est financé par la KfW dans le cadre de la coopération ivoiro-allemande.

La phase IV du programme de « planification familiale et prévention du VIH/sida » de l'AIMAS, entrevoit en collaboration avec le Programme National de la Santé Mère Enfant (PNSME), la mise en place d'un réseau de franchise sociale (FS) dénommé « réseau de franchise sociale BelFam », pour l'offre des services de Planification Familiale (PF). Ce réseau de FS composé de structures publiques et privées vise à améliorer la qualité et l'accès aux services de PF ainsi que de garantir l'équité dans la délivrance des services de Planification Familiale dans les centres de santé membres du réseau. Il a également pour but d'élargir la gamme de produits contraceptifs offerte par l'AIMAS aux méthodes de longue durée, notamment aux DIU. En 2016, la phase pilote de ce projet de franchise sociale s'est déroulée dans la ville d'Abidjan (20 centres de santé publics et privés franchisés) et dans les 10 centres de santé privés franchisés des régions sanitaires du **PORO-TCHOLOGO-BAGOUE** (Korhogo et Ferkessedougou), du **HAMBOL** (Niakara) et du **GBOKLE-NAWA-SAN PEDRO** (San-Pédro, Tabou, Soubré et

Sassandra).

Ainsi, les prestataires des services de PF du réseau ont bénéficié de formations adéquates et les centres agréés ont été dotés de divers équipements. Selon les données statistiques des services d'Abidjan, au 1er trimestre 2017, environ 6 687 utilisatrices de méthodes modernes ont été reçues dans lesdits centres de santé dont 1 547 qui y venaient pour la première fois.

1.1.2-Justification de l'étude

La qualité de service de PF est un point clé de l'offre de service du réseau de FS. Cependant, aucune donnée n'est actuellement disponible quant au niveau d'appréciation des femmes fréquentant ces centres de santé. Pour pallier ce manque d'informations, l'AIMAS a donc décidé de faire conduire une étude par l'Institut Research West Africa afin de mesurer le degré de satisfaction des utilisatrices des services de planification familiale des centres de santé du réseau.

BelFam. Ainsi, du 28 novembre 2017 au 16 décembre 2017, Research West Africa a interviewé 620 clientes dans les 20 centres de santé publics et privés franchisés d'Abidjan.

En outre, cette étude constitue la première d'une série d'études qui sera conduite au moins une fois l'an afin de suivre l'évolution de la qualité de l'offre de service de PF dans le réseau de franchise sociale mis en place par l'AIMAS.

1.2 OBJECTIFS DE L'ETUDE

1.2.1-Objectif général

L'objectif général de cette étude est d'appréhender le niveau de satisfaction de la clientèle du réseau de franchise sociale pour la fourniture de services de PF. Ce qui devra permettre d'évaluer la qualité de service rendue dans le réseau de franchise sociale, d'en détecter le dysfonctionnement et/ou les bonnes pratiques dans le but final d'améliorer les performances de ces centres.

1.2.2-Objectifs spécifiques

De manière spécifique, il s'est agi de :

1. Apprécier la qualité de service relative aux aspects techniques de l'offre de services de PF du prestataire (libre choix de la méthode, information sur la méthode, information sur les effets secondaires et conduite à tenir en cas d'effets secondaires, courtoisie et respect, etc.) ;
2. Apprécier la qualité de service relative aux aspects organisationnels de l'établissement (temps d'attente, perception de la propreté et des commodités des salles de consultation, etc.) ;
3. Déterminer le niveau de satisfaction globale du patient par rapport au service reçu ;
4. Connaître les coûts des prestations rendues.

1.3 METHODOLOGIE DE L'ETUDE

1.3.1-Type d'étude

Pour répondre aux objectifs susmentionnés et conformément aux directives méthodologiques définies par l'AIMAS, une étude quantitative a été réalisée par le biais d'entretiens individuels de type directif. Cela implique la collecte de données numériques, analysées via des méthodes statistiques.

Aussi, le degré de satisfaction de la clientèle des centres franchisés a été mesuré auprès d'un échantillon représentatif de la population cible. La méthode quantitative favorise les comparaisons temporelles et est donc opportune dans le cadre de la série d'études que l'AIMAS souhaite conduire annuellement.

1.3.2-Milieu de l'étude

Le projet de Franchise Sociale est, dans sa phase pilote, mis en œuvre dans 20 centres de santé publics et privés de la ville d'Abidjan et 10 centres de santé privés dans les départements du projet PIPPF-AIMAS (région de Korhogo et de San Pédro). Toutefois, conformément aux consignes données par AIMAS, cette première phase du projet de mesure de la satisfaction n'a concerné que les 20 centres de santé urbains de types publics et privés de la ville d'Abidjan. Les centres étaient répartis au sein des districts sanitaires d'Abobo Est et Abobo Ouest dans le Nord d'Abidjan, et Koumassi, Port Bouët et Vridi dans le Sud de la capitale.

Figure 1 : Zones d'enquête



Tableau 1: Liste des centres de santé

Commune	Districts sanitaires	Centres de santé franchisés KFW
Port-Bouet	Koumassi-Port-Bouet-Vridi	CENTRE MEDICAL BLATA
		CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU CŒUR
		CSU COM HOUPHOUET BOIGNY
Koumassi	Koumassi-Port-Bouet-Vridi	FSU COM PANGOLIN
		CSU COM AKROMIANBLA
		CSU COM ZOE BRUNO
		CLINIQUE IRYS
		CSU COM DIVO
Abobo	Abobo Ouest	CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA
		CENTRE MEDICAL LE SILOE
		CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES
	Abobo Est	CENTRE MEDICAL MADINA
		CENTRE DE SANTE ASFI
		FSU COM AVOCATIER
		CSU COM BC
		FSU COM ABOBO BAOULE
		CSU COM ABOBO BANCO SUD
		CLINIQUE MEDICALE LES GRACES
Anyama	Anyama	CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN
		CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2

1.3.3-Population cible

L'étude a porté sur les femmes en âge de procréer de 15-49 ans, fréquentant les centres de santé du réseau de franchise sociale BelFam pour une consultation ou des demandes d'informations au service de planification familiale. Les données ont donc été collectées auprès des unités statistiques constituées de Femmes en âge de procréer de 15-49 fréquentant les centres de santé du réseau de Franchise sociale BelFam d'Abidjan pour une consultation ou des demandes d'informations en Planification Familiale ».

Sur la base des critères d'éligibilité énumérés ci-après :

1. Etre femme âgée de 15 à 49 ans fréquentant les cliniques Belfam pour une consultation en planification familiale ;
2. Avoir visité une clinique Belfam au moment de l'enquête ou dans le mois ou les deux mois précédant l'enquête ;
3. Consentir volontairement à participer à l'interview.

1.3.4-Echantillonnage

✓ Taille échantillon

Comme indiqué précédemment, cette étude n'a concerné que les centres franchisés d'Abidjan. La représentativité de l'échantillon proposé par l'AIMAS dans ses termes de référence se basant sur le taux estimatif de fréquentation des services de PF du réseau Belfam au cours du premier trimestre 2017 (~10 000 femmes), a été confirmé par Research West Africa. En effet, la taille de l'échantillon, soit 620 femmes, était suffisante pour mesurer statistiquement les principaux indicateurs avec un seuil de confiance de 95%.

✓ Sélection de l'échantillon

A raison de 20 centres de santé répartis dans les zones Nord et Sud de la ville d'Abidjan, nous obtenions au démarrage de l'étude, une moyenne de 31 unités statistiques par centre de santé. Cependant, en considérant le fait que certains centres ont un faible taux de fréquentation comparativement à d'autres, des adaptations ont été effectuées de sorte que si un nombre plus faible de clientes est obtenu dans un centre, un autre a interrogé un nombre un peu plus élevé pour conserver globalement l'effectif total à atteindre. Aussi, la méthode de sélection des interviewées qui a été utilisée lors du lancement de la phase de collecte des données consistait à intercepter les femmes prospects à la sortie des centres de planification familiale du réseau BelFam.

Après 7 jours de collectes (sur les 10 prévus), le très faible taux de fréquentation de centre nous a amené à avoir recours aux prestataires comme nous le permettait le protocole de l'étude. Cette démarche qui de facto, a modifié la répartition de l'échantillon par centre initialement prévue. Cette démarche est explicitée au point 1.3.7 « collecte des données ».

Par conséquent, l'échantillon final s'est réparti comme suit :

Tableau 2: Répartition de l'échantillon prévu vs. l'échantillon réalisé par centre de santé

Communes	Districts sanitaires	Centre de santé	Prévu	Réalisé	% Réalisé
Port-Bouët	Koumassi-Port-Bouët-Vridi	CENTRE MEDICAL BLATA	31	43	138,71
		CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	31	19	61,29
		CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	31	31	100,00
Koumassi	Koumassi-Port-Bouët-Vridi	FSU COM PANGOLIN	31	30	96,77
		CSU COM AKROMIANBLA	31	30	96,77
		CSU COM ZOE BRUNO	31	17	54,84
		CLINIQUE IRYS	31	32	103,23
		CSU COM DIVO	31	45	145,16
Abobo	Abobo Ouest	CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	31	31	100,00
		CENTRE MEDICAL LE SILOE	31	31	100,00
		CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	31	32	103,23
	Abobo Est	CENTRE MEDICAL MADINA	31	12	38,71
		CENTRE DE SANTE ASFI	31	31	100,00
		FSU COM AVOCATIER	31	31	100,00
		CSU COM BC	31	45	145,16
		FSU COM ABOBO BAOULE	31	27	87,10
Anyama	Anyama	CSU COM ABOBO BANCO SUD	31	28	90,32
		CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	31	43	138,71
		CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	31	31	100,00
		CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	31	31	100,00

1.3.5- Instruments de collecte

- **Le questionnaire (voir annexe 2)**

La collecte de données a été réalisée au moyen d'un questionnaire développé par l'AIMAS et amélioré par ReWa. Il comportait une série de questions spécifiques en vue d'évaluer les différents aspects liés à la qualité de service des centres de PF du réseau BelFam. Il permettait également de capter le niveau de satisfaction globale de la cliente interrogée.

Le questionnaire était composé **de quatre sections** (présentées ci-dessous) auxquelles s'ajoutait une section sur les caractéristiques sociodémographiques des interviewées :

- ✓ Partie 1 : Evaluation des aspects organisationnels des centres de PF
- ✓ Partie 2 : Evaluation des aspects techniques liés à la qualité des services des prestataires
- ✓ Partie 3 : Coût des services de PF
- ✓ Partie 4 : Satisfaction globale et Recommandation.

▪ **Le manuel de l'enquêteur (voir annexe 3)**

Un manuel des enquêteurs a été élaboré par Rewa pour la collecte des données. Ce manuel a été confectionné en collaboration avec l'équipe Suivi-évaluation de l'AIMAS. Il servait de document de référence à l'équipe terrain pour assurer une collecte des données dans des conditions uniformisées. Ce manuel rappelait le contexte et les objectifs d'étude et donnait des directives précises pour la reformulation des questions clés et/ou pouvant être difficiles à la compréhension des répondantes de faible niveau scolaire.

▪ **Fiche de consentement éclairé et notice d'information (voir annexe 4 et 5)**

Une fiche de consentement éclairé a été élaborée et intégrée au questionnaire. Préalablement à l'administration du questionnaire, un formulaire de consentement a été lu à chacune des participantes à l'étude. Ce formulaire de consentement, résumait les principaux objectifs de la recherche et leur donnait l'assurance quant à la confidentialité des données.

De plus, cette fiche leur indiquait formellement que la participation à cette étude était libre et volontaire et qu'elles avaient la possibilité d'interrompre l'interview à tout moment.

Nous précisions également que l'accord des femmes pour leur participation à l'étude a été matérialisé par leur visa (signature) sur la fiche de consentement éclairé, préalable au démarrage de l'entretien.

Une notice d'information a été remise à chacune des participantes de l'étude. Cette fiche reprenait les informations relatives à l'objet de l'étude, au caractère confidentiel des données recueillies, à l'aspect libre et volontaire de participation à l'étude et indiquait les noms et contacts des responsables du projet au niveau de l'AIMAS.

1.3.6-Personnel et activités de l'enquête

La phase de collecte des données a débuté le mardi 28 novembre 2017 et a pris fin le dimanche 16 décembre 2017 dans les différents sites de l'étude. Dans sa mise en œuvre, elle a nécessité 27 agents répartis comme suit :

- ✓ 20 agents Enquêteurs
- ✓ 04 agents Contrôleurs
- ✓ 02 agents Contrôleurs qualité
- ✓ 01 agent Superviseur

Les 20 agents enquêteurs (1 par centre) et les 4 contrôleurs, recrutés et formés, ont été répartis en 4 équipes. Chaque équipe comprenait 1 chef d'équipe/contrôleur et entre 4 et 6 agents de collecte suivant la zone de collecte.

Les contrôleurs terrain étaient chargés de s'assurer, sur le terrain, de la qualité du travail effectué par les agents enquêteurs. Ils avaient pour tâches principales le déploiement des agents dans les centres de santé veillant à une rotation journalière au sein des équipes, la vérification de la cohérence des données collectées sur les tablettes à partir d'écoutes des enregistrements audio des interviews. Ils effectuaient également la synchronisation des données sur la plateforme ODK. A ce niveau, il s'agissait d'une vérification préliminaire avant le check effectué par les contrôleurs qualité.

Le superviseur a assuré la supervision de l'enquête terrain. Il était en contact direct et permanent avec les contrôleurs et les agents enquêteurs. Il avait pour mission le suivi du personnel terrain puis de remonter quotidiennement les informations au Responsable terrain de Rewa. Il était également chargé de transmettre les directives provenant du Management de Research West Africa aux agents sur le terrain.

Les deux contrôleurs qualité étaient mobilisés quotidiennement pour réaliser la vérification des interviews pour déceler les incohérences et relever les éventuelles erreurs de codage dans la base de données.

En plus du dispositif de contrôle mis en place, la présence permanente de l'équipe de suivi-évaluation de l'AIMAS sur le terrain a permis d'appuyer le Chargé de terrain de ReWA pour proposer des solutions idoines et en temps réel lorsque l'équipe terrain était confrontée à des difficultés dans la collecte des données.

1.3.7-Collecte et saisie des données

Préalablement à la collecte des données, l'AIMAS s'est chargé d'informer les responsables des différents centres de santé concernés par l'étude. Outre cela, les contrôleurs de ReWA étaient munis des copies des autorisations adressées à la Direction Générale de la Santé d'Abidjan pour les présenter aux responsables des centres, en cas de besoin.

La collecte de données a été réalisée au moyen de tablettes numériques. Chaque enquêteur disposait d'une tablette numérique sur laquelle le questionnaire avait été scripté. Après vérification sur le terrain par le contrôleur, les données collectées étaient transférées par internet sur la plateforme ODK. Ainsi, les données collectées sur le terrain ont pu être transmises en temps quasi réel sur le serveur dédié à l'étude. Cette méthode a pour avantages de permettre aux contrôleurs qualité et au superviseur d'identifier les éventuelles erreurs pendant le déroulement du terrain, et d'alerter le contrôleur et l'enquêteur concernés et ainsi d'éviter qu'elles ne se répètent.

En raison de la faible fréquentation des centres au moment de l'enquête, un recours au prestataire a été nécessaire pour sélectionner les femmes ayant bénéficié d'un service de PF à partir des registres de consultation et/ou de dossier patient.

1.3.8-Traitement et analyse des données

Au niveau du traitement, toutes les variables ont d'abord été étiquetées avec les codes de valeur et les réponses aux questions ouvertes ou de type « autres à préciser » ont été codifiées. Des contrôles de cohérence et de vraisemblance ont été effectués.

Concernant l'analyse des données, elle a pris en compte plusieurs méthodes statistiques. Tout d'abord, une analyse univariée a été systématiquement réalisée pour toutes les variables du questionnaire à travers

des fréquences, des moyennes et autres caractéristiques de dispersion. L'analyse statistique bivariée a également été effectuée via les distributions conditionnelles. Les tests de Khi2 et tests ANOVA ont été exécutés lorsqu'ils se révélaient pertinents pour l'analyse.

1.3.9-Considérations éthiques

L'approche méthodologique a répondu aux principes éthiques de respect et d'autonomie de la personne, de bénéfique et de justice.

Aussi, toutes les informations sont restées strictement confidentielles et elles n'ont été transmises qu'aux membres de l'équipe de Rewa et de l'AIMAS en charge de cette étude. Des dispositions ont été prises de sorte qu'aucun participant ne puisse être identifié dans la base de données finale.

Comme indiqué plus avant, dans son processus de recueil de données, ReWA a veillé à ce que la participation des clientes à cette étude soit libre et volontaire. Ainsi, aucune participante n'a été interrogée sans son consentement éclairé.

1.3.10-Limite de l'étude

La méthodologie utilisée pour évaluer la performance des centres de santé du réseau BelFam :

La méthodologie utilisée au cours de cette enquête laisse une part de subjectivité quant à l'évaluation de la qualité de service des centres de PF du réseau BelFam. En effet, nous avons remarqué que les répondantes, du fait de leur appartenance à des CSP faibles voir très faibles, n'ont pas de standards ou attentes très élevés ; ceci pourrait justifier les scores si élevés de satisfaction mesurés. Ainsi, il nous semble opportun d'associer à cette méthodologie d'étude de satisfaction de la clientèle, une approche de mesure complémentaire qui est celle du « mystery consumer » (client mystère).

Le procédé de cette enquête mystère consiste à former des auditeurs (enquêteuses) aux standards de qualité de l'AIMAS liés aux aspects organisationnels et techniques de ces centres. Par la suite, elles évalueraient incognito les performances desdits centres selon la batterie de critères définis ; cela permettra de porter un jugement plus objectif sur la performance des centres du Réseau BelFam..

Aussi, nous proposons de conduire cette enquête mystère concomitamment avec l'étude de satisfaction de la clientèle car il nous semble tout de même pertinent de continuer à recueillir les ressentis des bénéficiaires quant à leur expérience avec ces centres.

Chapitre 2. RESULTATS RELATIFS A L'APPRECIATION DE LA QUALITE DE SERVICE DES CENTRES DE PLANIFICATION FAMILIALE DU RESEAU BELFAM

Le présent chapitre est consacré à la présentation des principaux résultats de l'étude. Dans cette section, nous analyserons non seulement les caractéristiques sociodémographiques des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam, mais également leur degré de satisfaction lié aux aspects organisationnels desdits centres de planification familiale. Aussi, nous évaluerons leur niveau de satisfaction en ce qui concerne la qualité de service des prestataires de ces centres de PF, puis analyserons le coût des services rendus, pour enfin, apprécier le degré de satisfaction globale et le niveau de recommandation accordé par les clientes des centres de l'enquête.

2.1 CARACTERISTIQUES DES INTERVIEWEES

Cette section décrit les principales caractéristiques des femmes interviewées. Elles portent principalement sur les variables sociodémographiques, les motifs des visites et leur ancienneté dans le centre ainsi que sur les méthodes de contraception utilisées.

2.1.1-Caractéristiques sociodémographiques

L'analyse du tableau ci-dessous nous indique que 73,4% des interviewées se retrouvent dans la tranche d'âge 20 – 34 ans. Nous remarquons également qu'en règle générale, la clientèle des centres conventionnés est jeune car, la majorité des clientes (62,2%) a moins de 30 ans. Toutefois, les plus jeunes, celles dont l'âge est compris entre 15 et 19 représentent une infime proportion des femmes qui fréquentent les centres abidjanais du réseau BelFam : 8,5%.

Bien que la plupart des femmes deviennent sexuellement actives durant l'adolescence, les adolescentes n'ont pas toujours accès aux services de planification familiale. Les tabous culturels liés à la sexualité des jeunes peuvent expliquer cet état de fait. A noter que ces mêmes tendances sont observées au niveau des districts sanitaires et des centres de santé.

Tableau 3: caractéristiques sociodémographiques des clientes des centres du réseau BelFam

Caractéristiques	Effectif	En %
Tranche d'âge		
De 15 à 19 ans	53	8,50
De 20 à 24 ans	134	21,60
De 25 à 29 ans	199	32,10
De 30 à 34 ans	122	19,70
De 35 à 39 ans	74	11,90
De 40 à 49 ans	38	6,20

Religion		
Musulman	283	45,60
Protestant	182	29,40
Catholique	130	21,00
Aucune religion	12	1,90
Autre chrétiens	10	1,60
Animiste	2	0,30
Autre religion	1	0,20
Situation matrimoniale		
Marié	318	51,30
Concubinage/union libre	148	23,90
Célibataire	148	23,90
Divorcée/Séparée	4	0,60
Veuve	2	0,30
Niveau d'éducation		
Aucun	189	30,50
Primaire	163	26,30
Secondaire 1er cycle	127	20,50
Secondaire 2nd cycle	100	16,10
Supérieur	41	6,60
Total	620	100,00

En ce qui concerne la religion, les résultats révèlent que la majorité des enquêtées sont de religion musulmane (45,6 %). Les confessions protestante et catholique suivent avec respectivement 29 % et 21% de score. Quant à l'animisme, seul 0,3% des répondantes déclarent le pratiquer.

Dans le cadre de cette étude, ont été considérées célibataires, toutes les femmes n'étant officiellement pas engagées dans une relation. Selon cette définition, environ une femme sur quatre (23,9 %) était célibataire au moment de l'enquête. Cette situation trouve son explication dans le fait que ces femmes célibataires sont pour la grande majorité très jeunes. En effet, plus de deux (2) tiers (63,5%) des femmes célibataires sont âgées de moins de 25 ans.

On remarque que les femmes en concubinage ou en union libre représentent également 23,9% de la clientèle du réseau BelFam. Les plus nombreuses à visiter les centres de PF sont les femmes mariées. En effet, environ une femme sur deux (51,3 %) était mariée au moment de l'enquête et seulement 0,9 % était en rupture d'union (divorcées, séparées ou veuves).

Les femmes n'ayant aucun niveau d'éducation constituent à peu près un tiers de l'échantillon (30,5%). Et plus le niveau d'éducation augmente, plus cette proportion diminue, allant jusqu'à 6,6% au niveau supérieur.

2.1.2-Motifs de visite et ancienneté dans le centre de planification familiale

A l'analyse du tableau 4 on note qu'environ 3 clientes des services de PF du réseau BelFam d'Abidjan sur 10, arrivent pour la première fois dans les centres au moment de l'enquête.

De plus, 70.5% de ces femmes qui en étaient à leur première visite, s'y étaient rendues pour l'adoption d'une méthode de PF contre seulement 19.3% venues pour recueillir des informations sur la PF. Cela nous conduit à déduire que ces femmes avaient été préalablement sensibilisées aux bénéfices de la PF et que leur décision d'adopter une méthode était déjà prise avant leur visite du centre.

Tableau 4: Répartition des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam selon leur ancienneté

Ancienneté	Effectif	En %
1ere fois	176	28,4
< 1 mois	23	3,7
1 à 3 mois	103	16,6
4 à 6 mois	68	11
> 6 mois	250	40,3
Total	620	100

Les principales raisons de visites évoquées par les interviewées sont fortement liées à l'utilisation des méthodes modernes de contraception : au total 80% des femmes déclarent être venues pour le renouvellement d'une méthode de planification familiale (44,2%) ou l'adoption (36,5%).

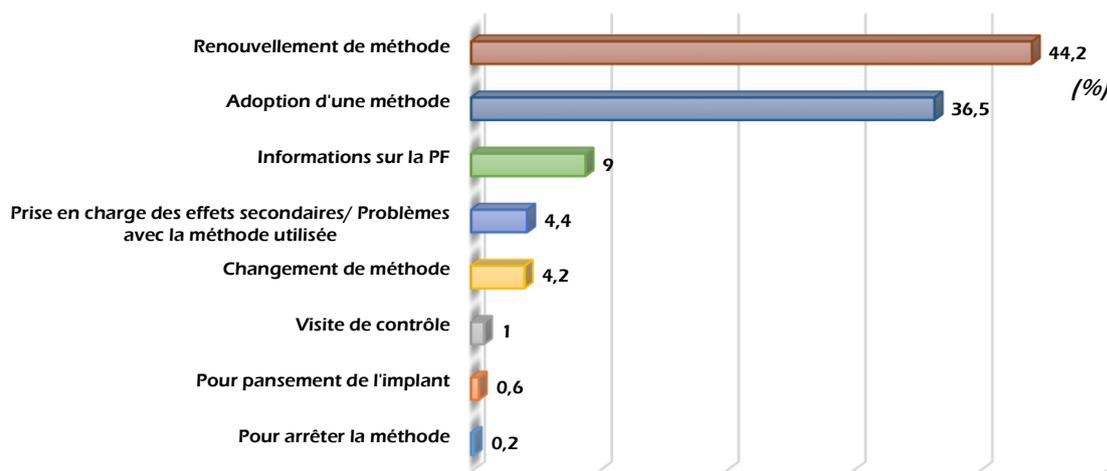
Tableau 5: Répartition des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam selon leur ancienneté et les motifs de visites des centres (en %)

Motifs de visite	Ancienneté				
	1ere fois (176)	<1 mois (23)	1 à 3 mois (103)	4 à 6 mois (68)	> 6 mois (250)
Adoption d'une méthode	70,5	56,5	41,7	16,2	14,0
Renouvellement de méthode	0,0	13,0	37,9	67,6	69,6
Changement de méthode	2,8	4,3	2,9	7,4	4,8
Informations sur la PF	19,3	0,0	5,8	7,4	4,4
Prise en charge des effets secondaires/ Problèmes avec la méthode utilisée	0,0	13,0	6,8	1,5	6,4
Visite de contrôle	0,0	4,3	4,9	0,0	0,0
Pour faire un pansement de l'implant	0,6	8,7	0,0	0,0	0,4
Pour arrêter la méthode	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
TOTAL	28,4	3,7	16,6	11,0	40,3

Une seule femme interviewée affirme être venue dans l'intention d'arrêter sa méthode. Seuls 9% des répondantes disent s'être rendues dans les centres de PF BelFam pour prendre des informations sur la PF. Tout ceci nous amène à conclure que les centres de santé sont plus considérés comme des points d'adoption d'une méthode de PF que des centres de conseils et de sensibilisation à la PF.

Par ailleurs, près de la moitié des interviewées déclare au moment de l'enquête s'être rendue au centre de PF pour le renouvellement de leur méthode. Ce score élevé nous amène à conclure que les cibles visées ont, a priori, une propension à être fidèle à leur méthode de PF.

Graphique 1: Répartition des clientes des centres du réseau BelFam selon leurs motifs de visites des centres



2.1.3-Utilisation des méthodes de Planification Familiale

La quasi-totalité des clientes (95,3%) sont des utilisatrices de méthodes modernes de PF. Au palmarès des méthodes principalement utilisées, on retrouve l'injectable en tête de liste (60%), suivi de très loin par l'implant (17,1%) et la pilule (14,5%).

Par ailleurs, le DIU a le plus faible score en tant que méthode principale de PF dans les centres de santé étudiés : 3,7%. Cet indicateur confirme les résultats de l'étude TRaC 2016 qui présente le DIU comme la méthode la moins utilisée en milieu péri-urbain par les femmes de 25-35 ans en union (0,3%).

Tableau 6: Méthode principale de planification familiale utilisée par les clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam

Méthode de PF	Implant	Injectables	Pilules	DIU/Stérilet	Total
Utilisation (En %)	17,1	60,0	14,5	3,7	95,3
Durée d'utilisation					
<= 1 mois	49,1	23,4	16,7	56,5	28,3
2 à 3 mois	18,9	21,2	20,0	13,0	20,3
4 et 6 mois	12,3	14,8	14,4	13,0	14,2
7 et 12 mois	5,7	22,6	12,2	8,7	17,4
>12 mois	14,2	18,0	36,7	8,7	19,8

En ce qui concerne la durée d'utilisation de la méthode, nous obtenons une moyenne d'environ 10 mois d'utilisation toutes méthodes confondues. Toutefois, cette durée moyenne varie selon la méthode utilisée. Ainsi, la pilule est celle qui est utilisée par les répondantes depuis plus longtemps (~17 mois), tandis que la méthode la plus récemment utilisée se trouve être le DIU (depuis 5 mois).

L'analyse des écarts type et les coefficients de variation viennent démontrer que les durées d'utilisation de chacune des méthodes de PF varient grandement d'une personne à une autre.

Tableau 7: Durée d'utilisation des méthodes modernes de PF par les clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam (en mois)

Méthodes de PF	Depuis quand utilisez-vous la méthode?			
	Effectif	Moyenne (en mois)	Ecart Type	Coefficient de Variation
DIU/Stérilet	23	5,17	8,58	1,66
Implant	106	7,10	12,50	1,76
Injectables	372	9,20	13,85	1,51
Pilules	90	16,57	22,22	1,34
Total	591	9,79	15,33	1,57

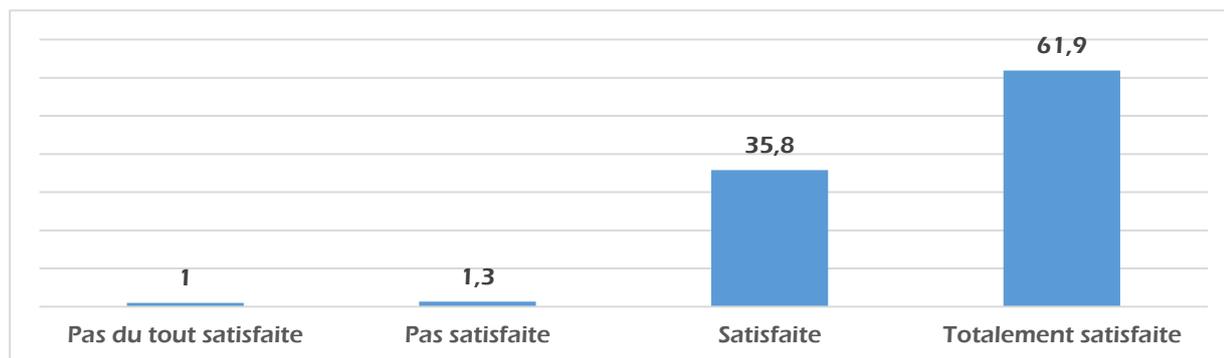
2.2 EVALUATION DES ASPECTS ORGANISATIONNELS DES CENTRES DE PLANIFICATION FAMILIALE

Les aspects organisationnels relatifs à la prestation de service de PF dans les centres du réseau BelFam sont analysés dans cette section. Ils porteront essentiellement sur l'accueil au centre de santé, temps d'attente et le temps passé avec le prestataire, la propreté des locaux, les commodités de salle de consultation (pour le respect de la confidentialité et l'intimité).

2.2.1-Accueil dans le centre de Planification Familiale

Au sujet de l'accueil dans les centres, le met en exergue un très bon niveau de satisfaction des femmes fréquentant les centres de PF du réseau BelFam quant à l'accueil qui leur est réservé. En effet, la quasi-totalité d'entre elles (97,7%) se déclare soit satisfaites, soit très satisfaites. Cette tendance se confirme pour chaque centre de santé concerné par l'étude. Il est également à noter les performances exceptionnelles de la **CLINIQUE MEDICALE LES GRACES à Abobo** qui enregistrent plus de 9 femmes sur 10 qui estiment être totalement satisfaites de l'accueil reçu.

Graphique 2: Degré de satisfaction globale des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam concernant l'accueil au service de planification familiale (en %)



En ce qui concerne le temps d'attente, de façon globale, nous obtenons une moyenne de 39 min avec un coefficient de variation très élevé (1,48 ou 148%), ce qui traduit la grande variabilité du temps d'attente d'un individu à un autre. Par ailleurs, lorsqu'on analyse le temps d'attente par centre, on se rend également compte d'une grande disparité entre les centres, disparité confirmée par le test de comparaison de la moyenne ($p\text{-value}=0<0,05$).

A titre d'exemple, certains centres tels que le **CENTRE DE SANTE ASFI** ou encore « **FSU COM PANGOLIN** » enregistrent des temps d'attente moyens très élevés : respectivement 100 min (1h40min) et 85 min (1h25min). Par contre, d'autres centres enregistrent des temps d'attente assez faibles. Il s'agit du « **FSU COM AVOCATIER** » et du « **CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU CŒUR** » qui enregistrent chacun 12 min d'attente. Il est à relever que dans les centres qui enregistrent les temps d'attente les moins élevés, la dispersion des réponses est très faible ; il y a donc, dans ces centres, un consensus au niveau du temps moyen d'attente. Ceci est indiqué en vert dans le tableau ci-après :

Tableau 8: Durée d'attente avant d'être reçue dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam

Temps d'attente	Effectif	En%
<= à 5 min	176	28,4
6 à 10 min	85	13,7
11 à 30 min	173	27,9
31 à 60 min	108	17,4
> à 60 min	78	12,6

Tableau 9: Durée moyenne d'attente avant d'être reçue dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam par centre de planification familiale

Centres franchisés	Effectif	Moyenne (en minutes)	Ecart-Type	Coefficient de Variation
CENTRE MEDICAL BLATA	43	19,09	29,30	1,53
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	31	56,81	101,43	1,79
FSU COM PANGOLIN	30	85,03	78,82	0,93
CSU COM AKROMIANBLA	30	34,47	31,91	0,93
CSU COM ZOE BRUNO	17	22,53	22,88	1,02
CLINIQUE IRYS	32	42,75	46,71	1,09
CSU COM DIVO	45	22,51	26,86	1,19
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	19	11,84	15,08	1,27
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	31	29,90	31,07	1,04
CENTRE MEDICAL LE SILOE	31	20,29	23,07	1,14
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	32	38,81	53,51	1,38
CENTRE MEDICAL MADINA	12	67,75	49,71	0,73
CENTRE DE SANTE ASFI	31	100,10	107,74	1,08
FSU COM AVOCATIER	31	11,74	11,81	1,01
CSU COM BC	45	51,58	61,28	1,19
FSU COM ABOBO BAOULE	27	29,37	33,72	1,15
CSU COM ABOBO BANCO SUD	28	18,00	20,11	1,12
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	43	37,88	63,92	1,69
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	31	37,03	55,72	1,50
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	31	51,35	56,96	1,11
TOTAL	620	39,07	57,67	1,48

Test de comparaison de la moyenne P-value=0,00

Ces temps d'attente estimés et déclarés par les clientes des centres du réseau BelFam, sont jugés raisonnables par la grande majorité d'entre elles (82,9%) et ce, même dans les centres où ils sont les plus élevés. Cette indulgence des femmes interviewées se confirme également lorsqu'on leur demande de qualifier la durée de prestation du service : 77,3% d'entre elles, jugent cette durée convenable. Il faut aussi retenir qu'environ une femme sur cinq (18,9%) juge le temps passé avec le prestataire trop court.

Tableau 10: Degré de perception de la durée de prestation dans le service de planification familiale des centres du réseau de Franchise Social BelFam selon le motifs de visite et la méthode de utilisée (en %)

	Durée de prestation			
	Trop court	Convenable	Trop long	Aucune idée /NSP
Motif de visite				
Adoption d'une méthode	21,2	73,9	4,0	0,9
Renouvellement de méthode	17,9	78,8	2,9	0,4
Changement de méthode	15,4	84,6	0,0	0,0
Informations sur la PF	16,1	80,4	3,6	0,0
Prise en charge des effets secondaires/ Problèmes avec la méthode utilisée	18,5	77,8	3,7	0,0
Visite de contrôle	16,7	83,3	0,0	0,0
Pour faire un pansement de l'implant	0,0	75,0	25,0	0,0
Pour arrêter la méthode	100,0	0,0	0,0	0,0
Méthode utilisée				
DUI	8,7	82,6	8,7	0,0
Implant	16,0	79,2	3,8	0,9
Injectable	20,2	76,1	3,2	0,5
Pillules	20,0	78,9	1,1	0,0
Aucune Méthode	17,2	75,9	6,9	0,0

Graphique 3: Degré de perception de la durée d'attente et de la durée de prestation dans le service de planification familiale des centres du réseau de Franchise Social BelFam (en %)

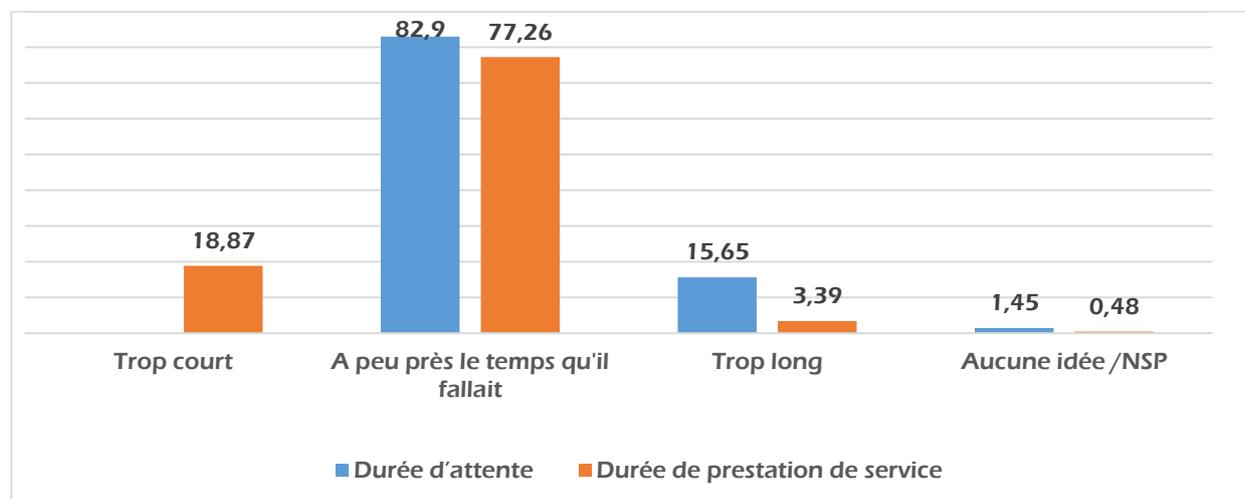


Tableau 11: Degré de satisfaction des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam concernant l'accueil ; la durée d'attente ; la durée de prestation du service (en %).

Centres franchisés	Service d'accueil		Temps d'attente		Durée prestation de service		
	Totalement satisfait	Satisfait	Convenable	Trop long	Convenable	Trop court	Trop long
CENTRE MEDICAL BLATA	55,81	41,86	90,70	6,98	86,05	13,95	0,00
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	54,84	35,48	77,42	12,90	54,84	38,71	6,45
FSU COM PANGOLIN	66,67	33,33	50,00	50,00	43,33	50,00	6,67
CSU COM AKROMIANBLA	83,33	16,67	80,00	20,00	63,33	30,00	6,67
CSU COM ZOE BRUNO	29,41	64,71	94,12	5,88	82,35	5,88	11,76
CLINIQUE IRYS	68,75	31,25	62,50	31,25	65,63	25,00	9,38
CSU COM DIVO	46,67	48,89	86,67	13,33	93,33	6,67	0,00
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	68,42	31,58	100,00	0,00	89,47	10,53	0,00
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	19,35	77,42	70,97	29,03	67,74	29,03	3,23
CENTRE MEDICAL LE SILOE	61,29	38,71	87,10	12,90	90,32	6,45	0,00
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	43,75	53,13	78,13	21,88	59,38	31,25	9,38
CENTRE MEDICAL MADINA	75	25	58,33	41,67	91,67	0,00	0,00
CENTRE DE SANTE ASFI	74,19	22,58	70,97	22,58	90,32	9,68	0,00
FSU COM AVOCATIER	64,52	35,48	100,00	0,00	90,32	9,68	0,00
CSU COM BC	60	33,33	84,44	13,33	84,44	8,89	6,67
FSU COM ABOBO BAOULE	70,37	25,93	77,78	22,22	77,78	18,52	3,70
CSU COM ABOBO BANCO SUD	78,57	21,43	96,43	3,57	60,71	32,14	3,57
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	95,35	4,65	93,02	6,98	90,70	9,30	0,00
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	58,06	41,94	96,77	3,23	87,10	12,90	0,00
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	61,29	38,71	90,32	9,68	70,97	25,81	3,23

*voir le tableau complet avec les items négatifs en annexe

2.2.2-Degré de confidentialité, de préservation de l'intimité et niveau de propreté du centre de planification familiale

Aux dires des femmes enquêtées, la confidentialité semble être garantie lors des prestations de service. Près de 9 femmes sur 10 ont jugé que leurs échanges avec le prestataire sont restés secrets voire totalement secrets.

Graphique 4: Perception globale de la confidentialité et de l'intimité des échanges lors des consultations dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam (en %)

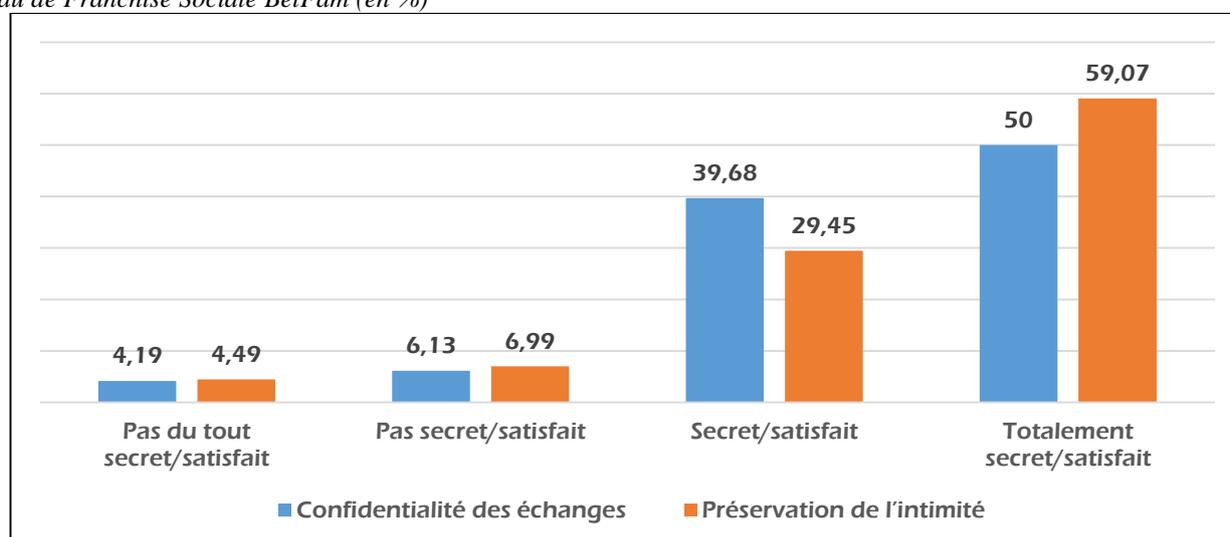


Tableau 12: Perception de la confidentialité des échanges lors des consultations dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam (en %)

Centres franchisés	Confidentialité des échanges		préservation de l'Intimité	
	Totalement secret	Secret	Totalement satisfait	Satisfait
CENTRE MEDICAL BLATA	62,79	27,91	69,80	23,30
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	54,84	35,48	75,90	24,10
FSU COM PANGOLIN	53,33	33,33	80,80	19,20
CSU COM AKROMIANBLA	66,67	30	83,30	13,30
CSU COM ZOE BRUNO	17,65	76,47	29,40	64,70
CLINIQUE IRYS	78,13	12,5	71,90	18,80
CSU COM DIVO	40	48,89	44,40	42,20
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	31,58	57,89	57,90	10,50
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	38,71	51,61	20,00	63,30
CENTRE MEDICAL LE SILOE	54,84	45,16	44,80	37,90
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	34,38	53,13	46,90	43,80
CENTRE MEDICAL MADINA	58,33	33,33	75,00	25,00
CENTRE DE SANTE ASFI	32,26	38,71	43,30	26,70
FSU COM AVOCATIER	48,39	41,94	50,00	42,90
CSU COM BC	62,22	28,89	61,40	27,30
FSU COM ABOBO BAOULE	11,11	62,96	51,90	25,90
CSU COM ABOBO BANCO SUD	39,29	50	67,90	21,40
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	86,05	9,3	83,70	7,00
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	29,03	61,29	48,40	32,30
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	58,06	35,48	65,40	30,80

**voir le tableau complet avec les items négatifs en annexe*

A l'instar de la confidentialité des échanges avec le prestataire, les dispositions prises pour préserver l'intimité des patientes semblent satisfaire la quasi-totalité des répondantes. Effectivement, 88,5% d'entre elles sont satisfaites ou totalement satisfaites des mesures entreprises pour respecter leur intimité lors des consultations dans les services de PF des centres du réseau BelFam. A l'analyse de ce critère par centre, il ressort que les centres de santé précédemment indexés quant à leur manque de confidentialité lors des échanges avec le prestataire, sont les mêmes qui sont pointés du doigt par les clientes concernant la préservation de leur intimité. Ainsi, le **CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU CŒUR**, le **CENTRE DE SANTE ASFI**, **FSU COM ABOBO BAOULE** et le **CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN** sont également décriés pour leur manque de mesures prises en vue de la protection de l'intimité des patientes (respectivement 31,6%, 29%, 22% et 19% des clientes se disent insatisfaites à ce sujet).

Pour ce qui concerne la propreté, les centres de santé du réseau BelFam sont bien notés. En effet, la propreté est jugée satisfaisante par plus de 9 femmes sur 10 (94,4%). Ce constat reste le même quel que soit la sous-population considérée. Mettons, en outre, en évidence, les très bonnes performances du **CSU COM AKROMIANBLA** et de la **CLINIQUE IRYS de Koumassi**, du **CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES** et de la **CLINIQUE MEDICALE LES GRACES d'Abobo**, où plus de 7 femmes sur 10, se jugent totalement satisfaites de la propreté des lieux.

Tableau 13: Perception de la propreté de l'établissement

Propreté de l'établissement	Effectif	En %
Pas du tout satisfait	14	2,26
Pas satisfait	21	3,39
Satisfait	234	37,74
Totalement satisfait	351	56,61
Total	620	100

Tableau 14: Perception de la propreté de l'établissement par centre de planification familiale

Centres franchisés	Pas du tout satisfait		Pas satisfait		Satisfait		Totalement satisfait	
	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
CENTRE MEDICAL BLATA	0	0,0	0	0,0	18	41,9	25	58,1
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	2	6,5	0	0,0	8	25,8	21	67,7
FSU COM PANGOLIN	1	3,3	3	10,0	8	26,7	18	60,0
CSU COM AKROMIANBLA	0	0,0	1	3,3	8	26,7	21	70,0
CSU COM ZOE BRUNO	2	11,8	2	11,8	9	52,9	4	23,5
CLINIQUE IRYS	1	3,1	1	3,1	7	21,9	23	71,9
CSU COM DIVO	2	4,4	2	4,4	16	35,6	25	55,6
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	0	0,0	0	0,0	10	52,6	9	47,4
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	1	3,2	2	6,5	22	71,0	6	19,4
CENTRE MEDICAL LE SILOE	0	0,0	0	0,0	16	51,6	15	48,4
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	0	0,0	0	0,0	9	28,1	23	71,9
CENTRE MEDICAL MADINA	1	8,3	1	8,3	4	33,3	6	50,0
CENTRE DE SANTE ASFI	0	0,0	0	0,0	12	38,7	19	61,3
FSU COM AVOCATIER	0	0,0	2	6,5	18	58,1	11	35,5
CSU COM BC	0	0,0	1	2,2	20	44,4	24	53,3
FSU COM ABOBO BAOULE	4	14,8	2	7,4	4	14,8	17	63,0
CSU COM ABOBO BANCO SUD	0	0,0	1	3,6	12	42,9	15	53,6
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	0	0,0	1	2,3	11	25,6	31	72,1
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	0	0,0	1	3,2	12	38,7	18	58,1
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	0	0,0	1	3,2	10	32,3	20	64,5

2.3 EVALUATION DES ASPECTS TECHNIQUES LIES A LA QUALITE DE SERVICE DU PRESTATAIRE

Les aspects techniques relatifs à la prestation de service de PF dans les centres du réseau BelFam sont analysés dans cette section. Il s'agira principalement d'examiner l'observation de certains éléments, actes ou gestes essentiels dans la fourniture de service de PF relevant du prestataire. Les aspects techniques considérés dans cette étude portent sur la courtoisie et respect du prestataire, le libre choix de la méthode, l'information sur les autres méthodes de PF existantes, l'information sur les effets secondaires et la conduite à tenir, l'information sur les signes d'alerte ainsi que le RDV pour le contrôle ou réapprovisionnement.

2.3.1-Accueil du prestataire

Globalement, très peu de femmes (1,3%) sont insatisfaites de la courtoisie et du respect avec lesquelles elles sont reçues par les prestataires. A contrario, la grande majorité d'entre elles affirme être totalement satisfaites sur ce critère. A signaler toutefois que sur l'ensemble des 20 centres, deux centres, à savoir, le « **CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA** » et le « **CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU CŒUR** » enregistrent plus de clientes satisfaites que de clientes totalement satisfaites (respectivement 67,7% vs 29% et 63,2% vs 36,8%).

Tableau 15: Perception globale de la courtoisie et du respect du prestataire du service de PF des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam

courtoisie et du respect du prestataire	Effectif	En %
Pas du tout satisfaite	6	1
Pas satisfaite	2	0,3
Satisfaite	167	26,9
Totalement satisfaite	445	71,8
Total	620	100

Graphique 5: Perception globale de la courtoisie et du respect du prestataire du service de PF des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam (en %)

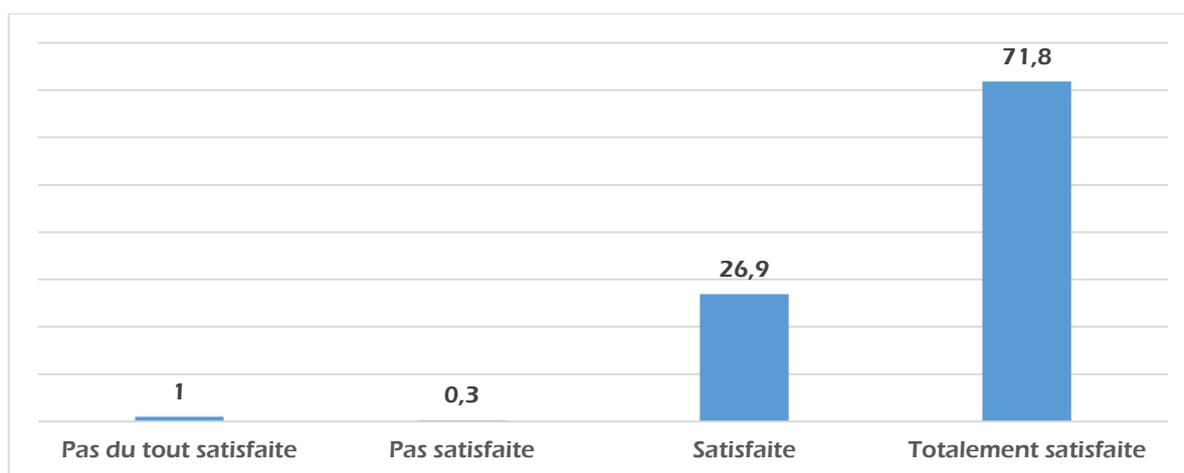


Tableau 16: Perception de la courtoisie et du respect du prestataire du service de PF des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam par centre de planification familiale

Centres franchisés	Pas du tout satisfait		Pas satisfait		Satisfait		Totalement satisfait	
	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
CENTRE MEDICAL BLATA	1	2,3	0	0,0	16	37,2	26	60,5
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	0	0,0	0	0,0	7	22,6	24	77,4
FSU COM PANGOLIN	0	0,0	0	0,0	5	16,7	25	83,3
CSU COM AKROMIANBLA	0	0,0	0	0,0	6	20,0	24	80,0
CSU COM ZOE BRUNO	1	5,9	1	5,9	6	35,3	9	52,9
CLINIQUE IRYS	0	0,0	0	0,0	2	6,3	30	93,8
CSU COM DIVO	1	2,2	0	0,0	13	28,9	31	68,9
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	0	0,0	0	0,0	12	63,2	7	36,8
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	1	3,2	0	0,0	21	67,7	9	29,0
CENTRE MEDICAL LE SILOE	1	3,2	0	0,0	13	41,9	17	54,8
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	0	0,0	0	0,0	13	40,6	19	59,4
CENTRE MEDICAL MADINA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0

CENTRE DE SANTE ASFI	0	0,0	0	0,0	6	19,4	25	80,6
FSU COM AVOCATIER	1	3,2	1	3,2	7	22,6	22	71,0
CSU COM BC	0	0,0	0	0,0	8	17,8	37	82,2
FSU COM ABOBO BAOULE	0	0,0	0	0,0	5	18,5	22	81,5
CSU COM ABOBO BANCO SUD	0	0,0	0	0,0	4	14,3	24	85,7
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	0	0,0	0	0,0	6	14,0	37	86,0
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	0	0,0	0	0,0	11	35,5	20	64,5
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	0	0,0	0	0,0	6	19,4	25	80,6

2.3.2-Qualité du service rendu par le prestataire

La quasi-totalité (95,9%) des femmes affirme avoir choisi leur méthode de PF elles-mêmes. Leur libre choix a donc été respecté. Cette forte proportion se retrouve dans chaque centre où près de 9 femmes sur 10 affirment avoir choisi librement leur méthode de PF.

Les résultats du tableau 20 mettent également en exergue que les femmes dans leur grande majorité ont été informées sur les autres méthodes de PF. En effet, près de 8 femmes sur 10 assurent avoir reçu des informations sur les autres méthodes de PF.

Les performances des centres tendent à décroître quant aux aspects liés à la communication d'informations sur les effets secondaires et les signes d'alertes, puisque seulement 66% des femmes affirment avoir été informées sur les effets secondaires, 57,9% sur l'attitude à adopter en cas d'effets secondaires, et 47,4% sur les signes d'alerte. Nous devons toutefois signaler, que deux centres échappent à cette réalité : 82,6% des femmes ayant fréquenté le **CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA** d'Abobo attestent avoir reçu des informations sur les effets secondaires et 82,6%, des informations relatives à l'attitude à adopter en cas de d'effets secondaires. De même, dans le **CENTRE MEDICAL LE SILOE d'Abobo**, ces chiffres s'élèvent respectivement à 81,5% et 77,8%. Relevons également la bonne performance de ce dernier centre au niveau de la communication des informations relatives aux signes d'alerte (70,4% de femmes certifient les avoir reçues).

Un rendez-vous pour une visite de contrôle et / ou pour le renouvellement de leurs médicaments a été fixé à presque toutes les femmes par les prestataires (95,1%). Cela augure d'un bon suivi des patientes.

Graphique 6: Respect du libre arbitre/Informations communiquées sur les méthodes /Prise de Rdv pour contrôle et/ou renouvellement de la méthode (en %)

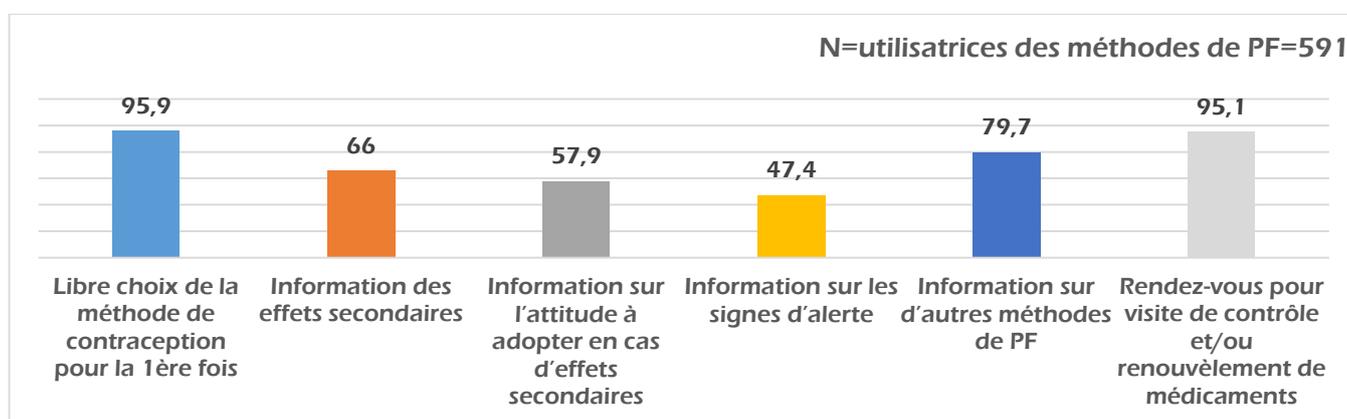


Tableau 17: Respect du libre arbitre/Informations communiquées sur les méthodes /Prise de Rdv pour contrôle et/ou renouvellement de la méthode par centre de planification familiale

Centres franchisés	N= utilisatrices des méthodes de PF	Libre choix de la méthode de contraception pour la 1ère fois	Information des effets secondaires	Information sur l'attitude à adopter en cas d'effets secondaires	Information sur les signes d'alerte	Information sur d'autres méthodes de PF	RDV pour visite de contrôle et/ou renouvellement de médicaments
		Proportion (%)	Proportion (%)	Proportion (%)	Proportion (%)	Proportion (%)	Proportion (%)
CENTRE MEDICAL BLATA	43	95,3	62,8	62,8	37,2	69,8	90,7
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	31	100,0	64,5	51,6	48,4	67,7	96,8
FSU COM PANGOLIN	30	100,0	60,0	53,3	53,3	86,7	96,7
CSU COM AKROMIANBLA	27	100,0	74,1	70,4	63,0	96,3	96,3
CSU COM ZOE BRUNO	17	94,1	64,7	47,1	35,3	88,2	88,2
CLINIQUE IRYS	32	96,9	81,3	68,8	59,4	87,5	93,8
CSU COM DIVO	44	95,5	63,6	52,3	54,5	77,3	93,2
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	19	94,7	68,4	52,6	42,1	84,2	100,0
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	23	100,0	91,3	82,6	56,5	87,0	100,0
CENTRE MEDICAL LE SILOE	27	96,3	81,5	77,8	70,4	88,9	100,0
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	31	93,5	71,0	67,7	48,4	83,9	100,0
CENTRE MEDICAL MADINA	12	100,0	83,3	58,3	50,0	58,3	100,0
CENTRE DE SANTE ASFI	30	86,7	40,0	33,3	23,3	73,3	96,7
FSU COM AVOCATIER	28	92,9	60,7	53,6	35,7	78,6	92,9
CSU COM BC	40	95,0	70,0	62,5	65,0	77,5	95,0
FSU COM ABOBO BAOULE	27	96,3	74,1	74,1	59,3	85,2	88,9
CSU COM ABOBO BANCO SUD	28	96,4	82,1	53,6	53,6	64,3	96,4
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	42	97,6	42,9	33,3	23,8	69,0	97,6
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	31	96,8	64,5	61,3	45,2	90,3	90,3
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	29	93,1	48,3	51,7	27,6	86,2	93,1

2.4 COÛTS DES SERVICES DE PLANNING FAMILIAL

Dans cette section, nous décrirons les coûts des prestations de service et les coûts des méthodes de PF appliqués aux clientes des services de PF.

Près de la moitié des femmes enquêtées (43,4%) a déclaré avoir bénéficié des services de PF gratuits : Parmi ces dernières, 61% étaient venu au centre pour le renouvellement de leur méthode ; 26% pour l'adoption d'une méthode ; 4% pour un changement de méthode et enfin, 2,2% pour des informations sur la PF.

De façon globale, le coût moyen facturé lors de la première visite, se situe à 3 000F CFA. Cependant, nous relevons des différences significatives entre les coûts appliqués d'un centre à un autre lors de la première visite. En effet, les coûts moyens varient entre 1 300 F CFA et 3 900 F CFA selon la répartition suivante :

- ✓ 1 300 F CFA : 1 centre : le CSU COM BC ;
- ✓ 2 000 F CFA – 2 500 F CFA : 4 centres : le CENTRE MEDICAL BLATA, le CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU CŒUR, la CLINIQUE MEDICALE LES GRACES et le CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2 ;

- ✓ 2 600 F CFA – 3 000 F CFA : 6 centres : le CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA, le CENTRE MEDICAL LE SILOE, le FSU COM AVOCATIER, le CSU COM ABOBO BANCO SUD, le CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN et le CENTRE DE SANTE ASFI ;
- ✓ 3 100 F CFA- 3 500 F CFA : 7 centres : le CSU COM HOUPHOUET BOIGNY, le CSU COM AKROMIANBLA, le CSU COM ZOE BRUNO, la CLINIQUE IRYS, le CSU COM DIVO, le CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES et le FSU COM ABOBO BAOULE ;
- ✓ 3 900 F CFA : 2 centres : le FSU COM PANGOLIN et le CENTRE MEDICAL MADINA.

Le coût moyen le plus bas lors de la 1^{ère} visite (1 300 F CFA) est enregistré dans le **CSU COM BC d'ABOBO** et le plus élevé (3 900 F CFA) est au **CENTRE MEDICAL MADINA** d'Abobo et au **FSU COM PANGOLIN** à Koumassi.

Pris globalement, le coût moyen pour le renouvellement d'une méthode ou l'adoption d'une méthode diffère selon la méthode choisie ; Ainsi, l'implant est la méthode dont le prix moyen est le plus cher (4 300 F CFA) suivi du DIU 1 900 FCFA, de l'injectable 1300 F CFA et de la pilule 1 000 F CFA.

Tableau 18: coûts moyens pour le renouvellement ou l'adoption d'une méthode de planification familiale les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam

Centres franchisés	DIU/Stérilet		Implant		Injectables		Pilules	
	Effectif	Coût moyen	Effectif	Coût moyen	Effectif	Coût moyen	Effectif	Coût moyen
CENTRE MEDICAL BLATA	0		2	5 500	24	1 450	2	700
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	1	1 000	2	5 500	16	1 166	5	1 040
FSU COM PANGOLIN	0		3	6 333	12	1 583	2	800
CSU COM AKROMIANBLA	0		0		18	1 233	4	700
CSU COM ZOE BRUNO	1	1 000	0		10	1 755	2	2 000
CLINIQUE IRYS	0		2	4 000	13	1 215	8	788
CSU COM DIVO	2	3 500	0		26	1 173	6	1 167
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	0		1	5 000	12	2 000	1	1 000
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	2	1 750	0		2	1 050	4	913
CENTRE MEDICAL LE SILOE	0		2	2 750	9	1 678	0	
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	0		4	5 250	8	1 288	0	
CENTRE MEDICAL MADINA	0		2	5 000	4	1 425	0	
CENTRE DE SANTE ASFI	0		1	2 000	4	1 025	0	
FSU COM AVOCATIER	0		2	4 250	14	1 036	5	1 060
CSU COM BC	1	1 000	1	5 000	4	1 075	1	600
FSU COM ABOBO BAOULE	0		4	4 500	15	1 093	1	2 000
CSU COM ABOBO BANCO SUD	0		2	2 750	17	694	4	1 000
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	0		2	5 000	19	1 532	3	2 167
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	0		2	5 000	9	967	2	1 500
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	0		1	2 000	2	1 050	1	500
Ecart Type		970		1 270		307		506
Total	7	1 929	33	4 345	238	1 289	51	1 040

Echelle : Coût surestimé
Coût sous-estimé
Coût dans la plage réelle

Voir les coûts en annexes

Selon les coûts en vigueur, il ressort que les femmes ne maîtrisent pas les coûts. Globalement, le DIU et l'injectable sont sous-évalués, l'implant et la pilule sont correctement évalués.

2.5 SATISFACTION GLOBALE ET NIVEAU DE RECOMMANDATION

Deux points seront abordés dans cette section : la satisfaction globale des femmes et le niveau de recommandation du service de PF du centre de santé à d'autres personnes.

2.5.1-Satisfaction globale

L'évaluation de la prestation reçue dans les services de santé est globalement satisfaisante.

Tableau 19: Niveau de satisfaction globale des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam

Satisfaction globale	Effectif	En %
Pas du tout satisfaite	7	1,1
Pas satisfaite	18	2,9
Satisfaite	229	36,9
Totalement satisfaite	366	59
Total	620	100

Tableau 20: Niveau de satisfaction globale des clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam par centre de PF

Centres franchisés	Pas du tout satisfait		Pas satisfait		Satisfait		Totalement satisfait	
	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne
CENTRE MEDICAL BLATA	1	2,3	0	0,0	14	32,6	28	65,1
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	0	0,0	0	0,0	10	32,3	21	67,7
FSU COM PANGOLIN	0	0,0	0	0,0	4	13,3	26	86,7
CSU COM AKROMIANBLA	0	0,0	2	6,7	7	23,3	21	70,0
CSU COM ZOE BRUNO	0	0,0	1	5,9	11	64,7	5	29,4
CLINIQUE IRYS	2	6,3	1	3,1	8	25,0	21	65,6
CSU COM DIVO	1	2,2	4	8,9	19	42,2	21	46,7
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	0	0,0	0	0,0	12	63,2	7	36,8
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	1	3,2	2	6,5	21	67,7	7	22,6
CENTRE MEDICAL LE SILOE	0	0,0	1	3,2	14	45,2	16	51,6
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	0	0,0	0	0,0	20	62,5	12	37,5
CENTRE MEDICAL MADINA	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3
CENTRE DE SANTE ASFI	0	0,0	3	9,7	9	29,0	19	61,3
FSU COM AVOCATIER	0	0,0	2	6,5	10	32,3	19	61,3
CSU COM BC	1	2,2	1	2,2	14	31,1	29	64,4
FSU COM ABOBO BAOULE	1	3,7	0	0,0	9	33,3	17	63,0
CSU COM ABOBO BANCO SUD	0	0,0	0	0,0	6	21,4	22	78,6
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	0	0,0	1	2,3	8	18,6	34	79,1
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	0	0,0	0	0,0	18	58,1	13	41,9
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	0	0,0	0	0,0	13	41,9	18	58,1

Quasiment toutes les femmes (95,9%) se disent satisfaites voire très satisfaites de la prestation reçue dans les centres de santé, avec une avance pour les totalement satisfaites. La plupart (96%) promettent même de revenir dans le point de prestation de service où elles ont été enquêtées. Les motifs évoqués par la minorité de femmes qui déclarent ne pas vouloir revenir dans le centre sont, respectivement et par ordre d'importance décroissante, le temps d'attente, la volonté d'arrêter / de vouloir un autre enfant, les douleurs ressenties après avoir reçu les soins et la cherté des services.

Tableau 21: Raisons de non-retour des clients dans les centres du réseau de Franchise Sociale BelFam au service de PF (question ouverte)

Raisons de non-retour dans le Point de Prestations des Services de PF N=25	Effectif	En %
Le temps d'attente est trop long	5	20
Veux arrêter / veut faire un autre enfant	4	16
On sent des bobos / des douleurs après avoir reçues	4	16
Les services sont trop chers	3	12
Le centre est éloigné de chez moi	2	8
Le centre est insalubre	1	4
Le centre n'est pas accueillant	1	4
Mon mari dit d'aller ailleurs	1	4
Je n'ai pas reçu de conseils de la sage-femme	1	4

2.5.2- Niveau de recommandation

Suivant leur niveau de satisfaction et leurs appréciations dans l'ensemble positives des centres du réseau BelFam d'Abidjan, il ressort que 96,8% des 620 femmes interrogées affirment qu'elles recommanderaient leur centre de PF à des membres de leur famille ou à des amis. 20 femmes ont déclaré ne pas vouloir recommander leur centre de PF et les raisons évoquées sont assez disparates mais l'on retrouve la longueur du temps d'attente et la cherté des services.

Tableau 22: Raisons de non-recommandation du service de PF par les clientes des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam

	Effectif	En %
Niveau de recommandation		
Oui	600	96,8
Non	20	3,2
Raisons de non-recommandation N=20		
Le centre est insalubre	3	15
Les services sont trop chers	3	15
je ne veux pas être responsable à ce qui peut arriver	3	15
Pas assez suivie par les sages –femmes	2	10
Pas assez de sages –femmes	2	10
Je garde mon secret	1	5
Je veux voir les effets de la méthode sur moi avant	2	10
On sent des bobos après avoir reçu la méthode dans ce centre	1	5
Je n'ai pas le temps	1	5
Mon entourage n'est pas intéressé par les méthodes	1	5
Je n'ai pas de connaissances proches de chez moi	1	5

Dans leur grande majorité, les femmes sont peu prolixes quant aux améliorations qui pourraient être apportées dans les centres de PF du réseau BelFam d'Abidjan. Toutefois, les améliorations souhaitées portent essentiellement sur les conditions de prise en charge de la cliente (accueil/courtoisie/temps d'attente/ salle d'attente pour les patientes), l'information et la sensibilisation, le coût/la gratuité des prestations, l'hygiène et la propreté et les dispositions pour assurer la confidentialité pendant les consultations.

Tableau 23: Améliorations souhaitées par les clientes des services de PF des centres du réseau de Franchise Sociale BelFam

Améliorations	Effectif	(%)
Rien / Ne sait pas/ Ras	251	40,5
Améliorer l'accueil/ la courtoisie	59	9,5
Expliquer les méthodes et les différents effets	43	6,9
Baisser les prix	31	5
Réduire le temps d'attente avant d'être pris en charge	27	4,4
Faire la sensibilisation des femmes	26	4,2
Offrir gratuitement les méthodes/faire des campagne gratuites	25	4
Arranger la salle de prestation pour assurer la confidentialité et l'intimité	19	3,1
Améliorer la propreté du centre (cour, toilettes, salle de prestation, ...)	18	2,9
Faire la promotion des méthodes	17	2,7
Augmenter le nombre de sages-femmes/ de prestataire de la PF	17	2,7
Avoir un personnel compétent	14	2,3
Créer une salle d'attente pour la PF	11	1,8
Faire des analyses avant d'administrer une méthode	11	1,8
Disponibilité permanente des méthodes/des médicaments sur place	10	1,6
Agrandir le service de PF	8	1,3
Créer une salle de prestation pour la PF uniquement	6	1
Offrir des gadgets aux clientes	5	0,8
Refaire la peinture du centre	3	0,5
Changer régulièrement les draps/lits de consultation	3	0,5
Respecter les heures de RDV	2	0,3
Autres	14	2,3

2.6 SCORE GLOBAL DE QUALITE DE SERVICE

Il s'agit dans cette section de déterminer le niveau global de la qualité de service de PF prenant en compte à la fois les aspects techniques et les aspects organisationnels à travers un indicateur composite. Cet indicateur permet de se faire une idée globale du niveau de qualité de service en fonction des affirmations et des perceptions sur la fourniture de service de PF dont les femmes ont bénéficié. Il servira à faire des comparaisons entre les centres de centre santé d'une manière globale de leur niveau de qualité de service de PF et de suivre aussi le niveau global de qualité dans le temps. Cette section rappelle l'approche méthodologique de calcul de cet indicateur et présente les résultats.

2.6.1-Approche méthodologique

Cette section s'intéresse à la présentation de la méthodologie retenue afin d'élaborer les instruments de mesure de la qualité de service. L'élaboration de l'indice de qualité de service globale s'est faite à travers 2 dimensions :

- ✓ Dimension organisationnelle : l'aspect organisationnel de la prestation de service prend en compte les éléments suivant : l'accueil au centre de santé, temps d'attente et le temps passé avec le prestataire, la propreté des locaux, les commodités de salle de consultation (pour le respect de la confidentialité et l'intimité) et la satisfaction globale.
- ✓ Dimension technique : l'aspect technique de la prestation de service prend en compte les éléments suivant : la courtoisie et respect du prestataire, le libre choix de la méthode, l'information sur les autres méthodes de PF existante, l'information sur les effets secondaires et la conduite à tenir, l'information sur les signes d'alerte, le RDV pour le contrôle ou réapprovisionnement et le coût des prestations.

Les aspects organisationnels comportent 7 items alors qu'au niveau des aspects techniques, 8 items sont retenus. Après l'identification des items constituant chaque dimension, un score a été associé à chaque item en tenant compte de la valeur de la réponse fournie (exemple : Pas du tout satisfait=0, Pas satisfait=1, Satisfait=3, Totalement satisfait=5). Les scores de chaque modalité de réponse sont indiqués dans le tableau annexe N° 1b pour les items retenus par dimension.

Par la suite, le score de chaque dimension s'obtient comme la moyenne simple des scores des items composant cette dimension. Le score global de qualité de service s'obtient comme une moyenne des scores de la dimension organisationnelle (50%) et de la dimension technique (50%).

2.6.2-Présentation des résultats

Le score global de qualité de service dans le réseau Belfam s'établit en moyenne à 78,5 sur 100 en lien avec les performances constatées sur les 2 dimensions organisationnelle (81,6) et technique (75,6).

Le tableau ci-après présente les résultats des scores obtenus par chaque centre de santé tant pour le score global de qualité de service de PF que pour les niveaux organisationnels et techniques.

Tableau 24: score de qualité de service par établissement sanitaire

Etablissement Sanitaire visité	Moyenne des scores sur 100			Rang sur la qualité de service
	Qualité de service globale	Aspect organisationnel	Aspect technique	
Ensemble des établissements sanitaires	78,5	81,4	75,6	-
CSU COM AKROMIANBLA	85,2	85,7	84,6	1
CENTRE MEDICAL LE SILOE	83,7	82,9	84,6	2
CLINIQUE IRYS	81,9	82,2	81,7	3
CSU COM BC	81,8	83,4	80,1	4
CENTRE MEDICAL MADINA	81,0	84,5	77,6	5
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	80,1	92,2	68,0	6
CSU COM ABOBO BANCO SUD	79,7	83,7	75,7	7
CENTRE MEDICAL BLATA	78,8	85,2	72,4	8
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	78,2	81,5	74,9	9
FSU COM AVOCATIER	77,9	83,3	72,5	10
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	77,8	80,8	74,8	11

CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	77,7	84,3	71,1	12
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	77,5	81,8	73,1	13
FSU COM ABOBO BAOULE	77,1	75,7	78,5	14
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	76,8	76,3	77,3	15
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	76,7	67,9	85,5	16
FSU COM PANGOLIN	76,6	77,9	75,3	17
CSU COM DIVO	76,4	79,2	73,6	18
CSU COM ZOE BRUNO	71,6	73,4	69,8	19
CENTRE DE SANTE ASFI	71,0	78,5	63,4	20

SYNTHESES DES PRINCIPAUX RESULTATS, CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

De cette étude, il apparait que :

Caractéristiques des femmes fréquentant les services de PF du réseau BelFam

- La majorité des femmes fréquentant les centres de PF du réseau BelFam d'Abidjan sont jeunes. 62% ont moins de 30 ans. Les adolescentes de 15-19 ans sont peu nombreuses à se rendre dans ces centres (8,5%) ;
- La majorité des femmes (74,2%) qui fréquentent ces centres sont en couple;
- Le niveau d'instruction est globalement peu élevé puisque près de 3 femmes sur cinq sont soit analphabètes soit ayant juste le niveau primaire ;
- La moitié des femmes enquêtées (50%) sont des clientes qui fréquentent le centre depuis plus de 4 mois. Cela nous amène à conclure qu'à priori les centres arrivent à fidéliser la moitié de leur clientèle ;
- De loin, la principale méthode utilisée par les interviewées est l'injectable (60%). D'ailleurs, les femmes qui en sont à leur première visite dans ces centres de PF, ont pour près de la moitié opté pour cette méthode. A contrario, le DIU n'est choisi que par très peu d'entre elles (3,7%) ;

Evaluation des aspects organisationnels :

L'analyse des données relatives aux aspects organisationnels a fourni les résultats suivant :

- La majorité des femmes (98%) affirme être satisfaite ou totalement satisfaite de l'accueil réservé qui leur est dans les services de PF (36% de femmes satisfaites et 62% de femmes totalement satisfaites)
- Près de 9 femmes sur 10 estiment que la confidentialité pendant l'entretien avec le prestataire est respectée (40% des femmes déclarent avoir eu des échanges secrets et 50% d'entre elles disent avoir eu des échanges totalement secrets)
- Il en est de même pour la préservation de l'intimité pendant la prestation (30% de la clientèle des centres en sont satisfaites et 59% en sont totalement satisfaites)
- La propreté de l'établissement est fortement appréciée par la quasi-totalité des femmes (94% soit 38% de femmes satisfaites et 57% de femmes totalement satisfaites)
- La durée de prestation de service est jugée convenable par plus de 77% des femmes ;
- Le temps d'attente est jugé acceptable (le temps qu'il faut) par près de 83% des femmes ;

Evaluation des aspects techniques

Concernant les aspects techniques, les principaux constats suivant ont été relevés :

- Globalement, la grande majorité des femmes (98,7%) est satisfaite de la courtoisie et du respect avec lesquels elles sont reçues par les prestataires (27% d'entre elles sont satisfaites et 72% en sont totalement satisfaites) ;
- La quasi-totalité des femmes (96%) a affirmé avoir choisi librement la méthodes PF qu'elles utilisent ;
- Environ 8 femmes sur 10 (79,7%) ont affirmé avoir reçu l'information du prestataire sur les autres méthodes de PF lors de l'adoption de leur méthode ;

- La majorité des femmes est invitée à prendre des RDVs pour des visites de contrôle et/ou renouvellement des médicaments (95,1%);
- Un tiers des femmes déclare ne pas avoir reçu l'information sur les effets secondaires (34,0% de femmes non informées) ;
- Un peu plus de 4 femmes sur 10 déclarent n'avoir pas reçu d'information sur l'attitude à adopter en cas d'effets secondaires (42,1% de femmes non informées)
- 1 femme sur 2 déclare n'avoir pas reçu l'information sur les signes d'alerte (52,6% de femmes non informées) ;
- Une grande dispersion observée au niveau des prix pratiqués principalement sur l'implant et dans une moindre mesure sur la pilule est observée dans les centres ;
- Globalement les femmes interrogées sont satisfaites du centre de PF qu'elles fréquentent. Ainsi, la quasi-majorité d'entre elles recommanderaient volontiers leur centre de PF à leurs amis et parents proches.

Conclusion et recommandations

D'une manière générale, les résultats ont mis en exergue une situation satisfaisante au niveau des centres de santé du réseau en ce qui concerne les aspects organisationnels (temps d'attente, accueil à l'arrivée dans le centre, respect de la confidentialité et de l'intimité).

Au niveau des aspects techniques, bien que la courtoisie et le respect avec lequel les femmes sont reçues par le prestataires, le libre choix de la méthode contraceptive adoptée et l'information sur les autres méthodes de PF existantes soient des points positifs majeurs enregistrés, des efforts restent à faire à certains niveaux notamment l'information sur les effets secondaires et les signes d'alerte ainsi que sur le respect de la grille de prix recommandé.

Au vu des principaux résultats de l'étude, nos recommandations porteront sur :

1. La communication et la sensibilisation :

- Des actions de sensibilisation doivent être menées auprès des jeunes filles pour qu'elles se rendent dans les centres de Planification Familiale pour s'informer et se protéger des grossesses non désirées ;
- Des efforts de communication doivent être consentis pour amener les cibles visées à percevoir les centres de PF non pas uniquement comme des centres de prescription de méthodes de planification familiale, mais également d'information et de conseils sur la PF ;
- L'AIMAS doit s'assurer que les prestataires délivrent l'information sur le DIU et ses avantages aux clientes au même titre que celle donnée pour les autres méthodes de PF.

2. La qualité de service des centres de planification familiale du réseau de franchise sociale BelFam :

- Il s'agit ici de poursuivre les efforts en terme de renforcement des capacités des centres de PF pour, au minimum maintenir le niveau élevé de satisfaction globale observé au cours de cette enquête, voire l'améliorer.
- Cela passera nécessairement par :
 - une réduction du temps d'attente,
 - une meilleure information sur les effets secondaires et les signes d'alerte liés à l'utilisation des méthodes de PF
 - ainsi qu'une harmonisation des coûts des services proposés par les centres de PF.

ANNEXES

ANNEXE 1 : TABLEAUX DE RESULTATS

A1 : Liste des centres de sante concernes par l'étude

Commune	Districts sanitaires	Centres de santé franchisés KFW
Port-Bouët	Koumassi-Port-Bouët-Vridi	CENTRE MEDICAL BLATA
		CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR
		CSU COM HOUPHOUET BOIGNY
		FSU COM PANGOLIN
Koumassi	Koumassi-Port-Bouët-Vridi	CSU COM AKROMIANBLA
		CSU COM ZOE BRUNO
		CLINIQUE IRYS
		CSU COM DIVO
Abobo	Abobo Ouest	CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA
		CENTRE MEDICAL LE SILOE
		CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES
	Abobo Est	CENTRE MEDICAL MADINA
		CENTRE DE SANTE ASFI
		FSU COM AVOCATIER
		CSU COM BC
		FSU COM ABOBO BAOULE
		CSU COM ABOBO BANCO SUD
		CLINIQUE MEDICALE LES GRACES
Anyama	Anyama	CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN
		CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2

A2 : Service d'accueil

Centres franchisés	Pas du tout satisfait		Pas satisfait		Satisfait		Totalemment satisfait	
	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne
CENTRE MEDICAL BLATA	1	2,3	0	0,0	18	41,9	24	55,8
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	1	3,2	2	6,5	11	35,5	17	54,8
FSU COM PANGOLIN	0	0	0	0,0	10	33,3	20	66,7
CSU COM AKROMIANBLA	0	0	0	0,0	5	16,7	25	83,3
CSU COM ZOE BRUNO	1	5,9	0	0,0	11	64,7	5	29,4
CLINIQUE IRYS	0	0	0	0,0	10	31,3	22	68,8
CSU COM DIVO	1	2,2	1	2,2	22	48,9	21	46,7
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	0	0	0	0,0	6	31,6	13	68,4
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	0	0	1	3,2	24	77,4	6	19,4
CENTRE MEDICAL LE SILOE	0	0	0	0,0	12	38,7	19	61,3
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	1	3,1	0	0,0	17	53,1	14	43,8
CENTRE MEDICAL MADINA	0	0	0	0,0	3	25,0	9	75,0
CENTRE DE SANTE ASFI	0	0	1	3,2	7	22,6	23	74,2
FSU COM AVOCATIER	0	0	0	0,0	11	35,5	20	64,5
CSU COM BC	1	2,2	2	4,4	15	33,3	27	60,0
FSU COM ABOBO BAOULE	0	0	1	3,7	7	25,9	19	70,4

CSU COM ABOBO BANCO SUD	0	0	0	0,0	6	21,4	22	78,6
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	0	0	0	0,0	2	4,7	41	95,4
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	0	0	0	0,0	13	41,9	18	58,1
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	0	0	0	0,0	12	38,7	19	61,3

A3 : Temps d'attente

Centres franchisés	Trop long		Convenable		Ne sait pas	
	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne
CENTRE MEDICAL BLATA	39	90,7	3	7,0	1	2,3
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	24	77,4	4	12,9	3	9,7
FSU COM PANGOLIN	15	50,0	15	50,0	0	0,0
CSU COM AKROMIANBLA	24	80,0	6	20,0	0	0,0
CSU COM ZOE BRUNO	16	94,1	1	5,9	0	0,0
CLINIQUE IRYS	20	62,5	10	31,3	2	6,3
CSU COM DIVO	39	86,7	6	13,3	0	0,0
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	19	100,0	0	0,0	0	0,0
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	22	71,0	9	29,0	0	0,0
CENTRE MEDICAL LE SILOE	27	87,1	4	12,9	0	0,0
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	25	78,1	7	21,9	0	0,0
CENTRE MEDICAL MADINA	7	58,3	5	41,7	0	0,0
CENTRE DE SANTE ASFI	22	71,0	7	22,6	2	6,5
FSU COM AVOCATIER	31	100,0	0	0,0	0	0,0
CSU COM BC	38	84,4	6	13,3	1	2,2
FSU COM ABOBO BAOULE	21	77,8	6	22,2	0	0,0
CSU COM ABOBO BANCO SUD	27	96,4	1	3,6	0	0,0
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	40	93,0	3	7,0	0	0,0
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	30	96,8	1	3,2	0	0,0
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	28	90,3	3	9,7	0	0,0

A4 : Durée de prestation de service

Centres franchisés	Trop court		Convenable		Trop long		Aucune idée/NSP	
	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne
CENTRE MEDICAL BLATA	6	14,0	37	86,0	0	0,0	0	0,0
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	12	38,7	17	54,8	2	6,5	0	0,0
FSU COM PANGOLIN	15	50,0	13	43,3	2	6,7	0	0,0
CSU COM AKROMIANBLA	9	30,0	19	63,3	2	6,7	0	0,0
CSU COM ZOE BRUNO	1	5,9	14	82,4	2	11,8	0	0,0
CLINIQUE IRYS	8	25,0	21	65,6	3	9,4	0	0,0
CSU COM DIVO	3	6,7	42	93,3	0	0,0	0	0,0
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	2	10,5	17	89,5	0	0,0	0	0,0
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	9	29,0	21	67,7	1	3,2	0	0,0
CENTRE MEDICAL LE SILOE	2	6,5	28	90,3	0	0,0	1	3,2
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	10	31,3	19	59,4	3	9,4	0	0,0
CENTRE MEDICAL MADINA	0	0,0	11	91,7	0	0,0	1	8,3

CENTRE DE SANTE ASFI	3	9,7	28	90,3	0	0,0	0	0,0
FSU COM AVOCATIER	3	9,7	28	90,3	0	0,0	0	0,0
CSU COM BC	4	8,9	38	84,4	3	6,7	0	0,0
FSU COM ABOBO BAOULE	5	18,5	21	77,8	1	3,7	0	0,0
CSU COM ABOBO BANCO SUD	9	32,1	17	60,7	1	3,6	1	3,6
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	4	9,3	39	90,7	0	0,0	0	0,0
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	4	12,9	27	87,1	0	0,0	0	0,0
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	8	25,8	22	71,0	1	3,2	0	0,0

A5 : Confidentialité des échanges

Centres franchisés	Echange pas du tout secret		Echange pas secret		Echange secret		Echange totalement secret	
	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne	Effectif	% Ligne
CENTRE MEDICAL BLATA	3	7,0	1	2,3	12	27,9	27	62,8
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	0	0,0	3	9,7	11	35,5	17	54,8
FSU COM PANGOLIN	1	3,3	3	10,0	10	33,3	16	53,3
CSU COM AKROMIANBLA	0	0,0	1	3,3	9	30,0	20	66,7
CSU COM ZOE BRUNO	0	0,0	1	5,9	13	76,5	3	17,7
CLINIQUE IRYS	2	6,3	1	3,1	4	12,5	25	78,1
CSU COM DIVO	1	2,2	4	8,9	22	48,9	18	40,0
CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	0	0,0	2	10,5	11	57,9	6	31,6
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	2	6,5	1	3,2	16	51,6	12	38,7
CENTRE MEDICAL LE SILOE	0	0,0	0	0,0	14	45,2	17	54,8
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	3	9,4	1	3,1	17	53,1	11	34,4
CENTRE MEDICAL MADINA	0	0,0	1	8,3	4	33,3	7	58,3
CENTRE DE SANTE ASFI	4	12,9	5	16,1	12	38,7	10	32,3
FSU COM AVOCATIER	2	6,5	1	3,2	13	41,9	15	48,4
CSU COM BC	1	2,2	3	6,7	13	28,9	28	62,2
FSU COM ABOBO BAOULE	5	18,5	2	7,4	17	63,0	3	11,1
CSU COM ABOBO BANCO SUD	1	3,6	2	7,1	14	50,0	11	39,3
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	0	0,0	2	4,7	4	9,3	37	86,1
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	1	3,2	2	6,5	19	61,3	9	29,0
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	0	0,0	2	6,5	11	35,5	18	58,1

A5 : Intimité

	Pas du tout satisfait		Pas satisfait		Satisfait		Totalement satisfait	
	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
CENTRE MEDICAL BLATA	1	2,3	2	4,7	10	23,3	30	69,8
CSU COM HOUPHOUET BOIGNY	0	0,0	0	0,0	7	24,1	22	75,9
FSU COM PANGOLIN	0	0,0	0	0,0	5	19,2	21	80,8
CSU COM AKROMIANBLA	0	0,0	1	3,3	4	13,3	25	83,3
CSU COM ZOE BRUNO	1	5,9	0	0,0	11	64,7	5	29,4
CLINIQUE IRYS	2	6,3	1	3,1	6	18,8	23	71,9
CSU COM DIVO	2	4,4	4	8,9	19	42,2	20	44,4

CENTRE MEDICO SOCIAL CRI DU COEUR	1	5,3	5	26,3	2	10,5	11	57,9
CENTRE MEDICO SOCIAL EL RAPHA	4	13,3	1	3,3	19	63,3	6	20,0
CENTRE MEDICAL LE SILOE	0	0,0	5	17,2	11	37,9	13	44,8
CENTRE MEDICAL LES BEATITUDES	1	3,1	2	6,3	14	43,8	15	46,9
CENTRE MEDICAL MADINA	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	75,0
CENTRE DE SANTE ASFI	3	10,0	6	20,0	8	26,7	13	43,3
FSU COM AVOCATIER	0	0,0	2	7,1	12	42,9	14	50,0
CSU COM BC	4	9,1	1	2,3	12	27,3	27	61,4
FSU COM ABOBO BAoule	2	7,4	4	14,8	7	25,9	14	51,9
CSU COM ABOBO BANCO SUD	1	3,6	2	7,1	6	21,4	19	67,9
CLINIQUE MEDICALE LES GRACES	2	4,7	2	4,7	3	7,0	36	83,7
CENTRE DE SANTE AIME TON PROCHAIN	3	9,7	3	9,7	10	32,3	15	48,4
CENTRE DE SANTE GRACE DIVINE 2	0	0,0	1	3,8	8	30,8	17	65,4

A6 : Tableau issu du Manuel des opérations de la FS

Méthode contraceptive	Coût minimum	Coût minimum
Pilule	1 000	2 500
Injectable	1 500	3 000
Implant	2 500	4 500
DIU	3 000	4 000

ANNEXE 1b : Approche méthodologique de calcul de score global de qualité

Cette section s'intéresse à la présentation de la méthodologie retenue afin d'élaborer les instruments de mesure de la qualité de service. L'élaboration de l'indice de qualité de service globale s'est faite à travers 2 dimensions :

- ✓ Dimension organisationnelle : aspect organisationnel de la prestation de service (temps d'attente, perception de la propreté, des commodités de salle de consultation, satisfaction globale, etc.)
- ✓ Dimension technique : aspect technique de la prestation de service (libre choix de la méthode, information sur la méthode, information sur les effets secondaires et la conduite à tenir, courtoisie et respect etc.)

Les aspects organisationnels comportent 7 items alors qu'au niveau des aspects techniques, 8 items sont retenus. Après l'identification des items constituant chaque dimension, nous avons calculé le score associé à chaque item en tenant compte de l'intensité (exemple : Pas du tout satisfait=0, Pas satisfait=1, Satisfait=3, Totalement satisfait=5). Chaque item avait le même poids. Les scores de chaque modalité de réponse sont indiqués dans le tableau ci-dessous pour les items retenus par dimension.

Par la suite, le score de chaque dimension s'obtient comme la moyenne simple des scores des items composant cette dimension. La qualité de service s'obtient comme une moyenne pondérée du score de la dimension organisationnelle (50%) et celui de la dimension technique (50%).

$$\text{Qualité de service globale} = (\text{Dimension organisationnelle} + \text{Dimension technique}) / 2$$

Tableau 25: Identification des items de chaque dimension et critères de notation

N°	DIMENSIONS /ITEMS	ECHELLE DE MESURE	SCORE
	Aspects organisationnels		
1.	Etes-vous satisfaite de l'accueil que vous recevez ou que vous avez reçu quand vous arrivez dans ce service de PF ?	1-Pas du tout satisfait 2-pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait	0 1 3 5
2.	Pensez-vous que le temps d'attente du prestataire était raisonnable ou trop long ?	1-Raisnable (acceptable) 2-Trop long 3-Aucune idée	5 3
3.	Pensez-vous que le temps passé avec le prestataire était trop court, trop long ou à peu près le temps qu'il fallait ?	1-Trop court 2- A peu près le temps qu'il fallait 3- Trop long	1 5 3
4.	Dans quelle mesure avez-vous le sentiment que vos échanges avec le prestataire n'ont pas été entendus par d'autres personnes non autorisées (sont restés confidentiels ou secrets entre toi et le prestataire ou son assistant) ?	1-Echange pas du tout secret 2-Echange pas secret 3-Echange secret 4-Echange totalement secret	0 1 3 5
5.	Dans quelle mesure êtes-vous satisfaite des dispositions prises pour que votre intimité ne soit pas dévoilée à une autre personne (soit respectée) pendant la/les prestation(s) ?	1-Pas du tout satisfait 2-Pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait	0 1 3 5
6.	Êtes-vous satisfaite de la propreté de l'établissement ? (De façon générale pas seulement le service de PF)	1-Pas du tout satisfait 2-Pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait	0 1 3 5

7.	Dans l'ensemble, êtes-vous satisfaite de la prestation de service reçu dans ce centre ?	1-Pas du tout satisfait 2-Pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait	0 1 3 5
Aspects Techniques			
1.	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la courtoisie (gentil, aimable, poli, etc.) et du respect avec lesquels le prestataire vous a reçus ?	1-Pas du tout satisfait 2-Pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait	0 1 3 5
2.	Le prestataire vous va-t-il laissé choisir vous-même votre méthode de contraception (en tenant compte de vos préférences et souhaits) avant de vous l'administrer pour la 1^{ère} fois ?	1-Oui 2-Non	5 0
3.	<i>(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF)</i> Le prestataire vous-a-t-il informé des effets secondaires ou des problèmes que pourraient poser la méthode que vous utilisez ?	1-Oui 2-Non	5 0
4.	<i>(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF)</i> Le prestataire vous-a-t-il dit ce qu'il fallait faire en cas d'effets secondaires ou si le médicament te fatigue ou te dérange un peu ?	1-Oui 2-Non	5 0
5.	<i>(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF)</i> Le prestataire vous-a-t-il informé des signes d'alerte (signes qui vous font revenir au centre rapidement) ou des problèmes pour lesquels il t'a demandé de revenir rapidement au centre ?	1-Oui 2-Non	5 0
6.	<i>(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF)</i> En dehors de la méthode que vous utilisez, le prestataire vous a-t-il parlé d'autres méthodes de PF qui peuvent être utilisées ?	1-Oui 2-Non	5 0
7.	<i>(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF)</i> Vous a-t-on fixé un rendez-vous pour une visite de contrôle et/ou pour renouveler vos médicaments ?	1-Oui 2-Non	5 0
8	Coûts des prestations	1 si cout surestimé 3 si le cout est sous-estimé 5 si le cout est dans la plage réelle	

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE D'ENQUETE



ETUDE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTELE DU RESEAU DE LA FRANCHISE SOCIALE BelFam

QUESTIONNAIRE CLIENTE DE SERVICE DE PF

Commune :|_|_|

District Sanitaire :|_|_|

Etablissement sanitaire visité :|_|_|

Numéro questionnaire :|_|_|_|

Date de l'interview :/___/___//___/___// 2017

Nom/Code enquêteur : |_|_|

Heures de début :/___/___/H/___/___/Min

Heures de fin :/___/___/H/___/___/Min

Superviseur|_|_|

Signature et date : Date :/...../2017

	Avez-vous lu et signée la fiche de consentement éclairé ?	1-Oui 2- Non
Q0.a	Depuis quand visitez-vous le service de Planification Familiale de ce centre de santé ?	1. Pour la 1 ^{ère} fois 2. moins d'1 mois 3. Un à trois mois 4. Trois à six mois 5. Plus de 6 mois
Q0.b	Quelle est la raison principale de votre visite aujourd'hui ?	1. Adoption d'une méthode 2. Renouvellement de méthode 3. Changement de méthode 4. Informations sur la PF 5. Prise en charge des effets secondaires/ Problème avec la méthode utilisée 6. Autres à préciser

APPRECIATION DE LA QUALITE DE SERVICE

N°	QUESTIONS ET FILTRES	REPOSES/CODES
	Aspects organisationnels	
1.	Etes-vous satisfaite de l'accueil que vous recevez ou que vous avez reçu quand vous arrivez dans ce service de PF?	1-Pas du tout satisfait 2-pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait
2.	Pendant combien de temps avez – vous attendu aujourd’hui avant d’être reçu au service de PF ?	_ _ _ minutes
3.	Pensez-vous que le temps d’attente du prestataire était raisonnable ou trop long ?	1-Raisonné (acceptable) 2-Trop long 3-Aucune idée
4.	Pensez-vous que le temps passé avec le prestataire était trop court, trop long ou à peu près le temps qu’il fallait ?	1-Trop court 2- A peu près le temps qu’il fallait (convenable) 3- Trop long 4-Aucune idée /NSP
5.	Dans quelle mesure avez-vous le sentiment que vos échanges avec le prestataire n’ont pas été entendus par d’autres personnes non autorisées (sont restés confidentiels ou secrets entre toi et le prestataire ou son assistant) ?	1-Echange pas du tout secret 2-Echange pas secret 3-Echange secret 4-Echange totalement secret
6.	Dans quelle mesure êtes-vous satisfaite des dispositions prises pour que votre intimité ne soit pas dévoilée à une autre personne (soit respectée) pendant la/les prestation(s) ?	1-Pas du tout satisfait 2-Pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait 5-Pas concernée
7.	Êtes-vous satisfaite de la propreté de l’établissement ? (De façon générale pas seulement le service de PF)	1-Pas du tout satisfait 2-Pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait
	Aspects Techniques	
8.	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la courtoisie (gentil, aimable, poli, etc.) et du respect avec lesquels le prestataire vous a reçus ?	1-Pas du tout satisfait 2-Pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait
8a.	Quelle est la méthode principale de PF que vous utilisez ?	1.DIU/Stérilet 2.Implant 3.Injectables 4.Pillule 5.Préservatifs 6.Aucune méthode 7.Autre à préciser
8b.	Où avez-vous adopté la méthode que vous utilisez actuellement ?	1.Dans ce centre 2.Ailleurs (dans un autre centre)
8c.	Depuis combien de temps utilisez-vous cette méthode ?	_ _ _ mois
9.	Le prestataire vous va-t-il laissé choisir vous-même votre méthode de contraception (en tenant compte de vos préférences et souhaits) avant de vous l’administrer pour la 1^{ère} fois ?	1-Oui 2-Non 3-N’utilise pas de méthode
10.	(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF) Le prestataire vous-a-t-il informé des effets secondaires ou des problèmes que pourraient poser la méthode que vous utilisez ?	1-Oui 2-Non
11.	(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF) Le prestataire vous-a-t-il dit ce qu’il fallait faire en cas d’effets secondaires ou si le médicament te fatigue ou te dérange un peu ?	1-Oui 2-Non
12.	(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF)	1-Oui 2-Non

	Le prestataire vous-a-t-il informé des signes d'alerte (signes qui vous font revenir au centre rapidement) ou des problèmes pour lesquels il t'a demandé de revenir rapidement au centre ?	
13.	<i>(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF)</i> En dehors de la méthode que vous utilisez, le prestataire vous a-t-il parlé d'autres méthodes de PF qui peuvent être utilisées ?	1-Oui 2-Non
14.	<i>(Poser la question si la femme utilise une méthode de PF)</i> Vous a-t-on fixé un rendez-vous pour une visite de contrôle et/ou pour renouveler vos médicaments ?	1-Oui 2-Non
Coût service de PF		
15.	Avez-vous payé les services de planification familiale dont vous avez bénéficié aujourd'hui ?	1-Oui 2-Non
16.a	Combien avez-vous payé globalement (en tout) pour le service de PF que vous avez reçu pour la première fois que vous aviez adopté ou pris une méthode de PF dans ce centre ?	/ _____ / fcfa N'a pas adopté la méthode dans ce centre
16.b	<i>(Poser si c'est n'est pas la première visite de la femme)</i> Combien vous a coûté la méthode que vous utilisez actuellement (pour le renouvellement) dans ce centre ?	1.DIU/Stérilet / _____ / fcfa 2. implant / _____ / fcfa 3.Injectables / _____ / fcfa 4.Pillule / _____ / fcfa 5.Préservatifs / _____ / fcfa
Satisfaction globale		
17.	Dans l'ensemble, êtes-vous satisfaite de la prestation de service reçu dans ce centre ?	1-Pas du tout satisfait 2-Pas satisfait 3-Satisfait 4-Totalement satisfait
18.	Reviendrez-vous dans ce Point de Prestation de Service ?	1-Oui 2-Non
18b.	Si non à Q18, Pourquoi ?	
19.	Recommanderiez-vous ce PPS à des membres de votre famille ou à des amis ?	1-Oui 2-Non
20.	Si non à Q19, Pourquoi ?	
20b.	Si on devait faire une chose pour améliorer le service, qu'est-ce que vous auriez souhaité ?	

CARACTERISTIQUE SOCIO DEMOGRAPHIQUE

N°	QUESTIONS ET FILTRES	REPOSES/CODES
21.	Quel âge avez-vous ?	__ __ ans
22.	Quelle est votre Religion	1-Animiste 2-Catholique 3-Protestant 4-Musulman 5-Autre chrétiens (préciser) _____ 6-Aucun 7-Autre religion
23.	Quelle est votre situation matrimoniale actuelle ?	1-Mariée ou en union 2-Célibataire 3-Divorcée/Séparée 4-Veuve
24.	Quel est votre niveau d'étude ?	1-Aucun 2-Primaire 3-Secondaire 1 ^{er} cycle 3-Secondaire 2 nd cycle 4-Supérieur

ANNEXE 3 : MANUEL D'ENQUETEUR



MANUEL D'ENQUETEUR

ETUDE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE DU RESEAU DE FRANCHISE SOCIALE BELFAM

CONTEXTE

Dans un souci de disposer des informations sur la qualité de service délivré dans les centres de santé du réseau de franchise social, l'AIMAS envisage la réalisation d'une étude sur la satisfaction de la clientèle du réseau FS. Cette étude T0 (zéro) constituera la première d'une série d'études qui sera conduite au moins une fois chaque année afin de suivre la qualité de l'offre de service de PF dans le réseau de franchise sociale.

ReWA propose de conduire cette étude d'évaluation de la satisfaction de la clientèle des centres du réseau FS.

RAPPEL DES OBJECTIFS

1. OBJECTIF GENERAL

Cette étude vise à évaluer la satisfaction de la clientèle du réseau de franchise sociale pour l'offre de service de PF. Ce qui devrait permettre d'apprécier la qualité de service rendue dans ce réseau.

2. OBJECTIFS SPECIFIQUES

De manière spécifique l'étude devra permettre de :

- Apprécier la qualité de service des aspects techniques de l'offre de soin de PF du prestataire : libre choix de la méthode, informations sur la méthode, informations sur les effets secondaires et la conduite à tenir, courtoisie et respect des agents, etc. ;
- Apprécier la qualité de service relative aux aspects organisationnels de l'établissement temps d'attente, perception de la propreté, des commodités dans les salles de consultation, etc. ;
- Déterminer la satisfaction globale du patient relative au service reçu ;
- Déterminer le coût des prestations des services rendus.

MANUEL DES ENQUETEURS

NB :

- **Les reformulations sont faites pour aider à la bonne compréhension des questions par l'enquêteur et l'enquêtée. Elles devront se faire en fonction du niveau d'instruction de la répondante.**
- **Pour les questions avec les échelles de satisfaction, présenter les cartes de démonstration**

Q0.a- Depuis quand visitez-vous le service de Planification Familiale de ce centre de santé ?

Il s'agit de déterminer la période de fréquentation du service de PF du centre de santé.

L'enquêteur en fonction du niveau d'étude de la cible, pourra adapter son langage. Par exemple « service de planification familiale » pourrait être interprété par le service où les femmes viennent pour les conseils et prendre les produits ou les médicaments pour se reposer ou ne pas faire d'enfant, pour ne pas faire les enfants escaliers ou les enfants collés-collés.

Q0.b- Quelle est la raison principale de votre visite aujourd'hui ?

Il s'agit de la raison la plus importante pour laquelle la patiente est venue au service PF du centre de santé. La visite est actuelle.

Q1- Etes-vous satisfaite de l'accueil que vous recevez ou que vous avez reçu quand vous arrivez dans le service de PF ?

Il s'agit pour la patiente d'apprécier la manière dont elle a été reçue dans le centre de santé lorsqu'elle arrive dans le service de PF à travers une échelle de satisfaction. Cet aspect comprend l'accueil physique, l'installation de la patiente en salle d'attente, la demande par le prestataire du motif de sa visite etc...

Exemple de reformulation :

« Madame, lorsque vous arrivez ici, comment est-ce qu'on vous prend ? est-ce que vous êtes contente de la manière dont les femmes vous prennent à votre arrivée ?

Q2- Pendant combien de temps avez – vous attendu aujourd'hui avant d'être reçue ?

Le temps d'attente correspond au temps depuis l'installation de la patiente en salle d'attente jusqu'à sa prise en charge par le prestataire.

Exemple de reformulation :

« Madame, lorsque vous êtes arrivée, et que vous vous êtes assise dans le service de PF, vous avez attendu combien de temps avant que le médecin ou la sage-femme vous prenne ?»

Q5- Dans quelle mesure avez-vous le sentiment que vos échanges avec le prestataire n'ont pas été entendus par d'autres personnes non autorisées (sont restés confidentiels ou secrets entre vous et le prestataire ou son assistant)

La confidentialité est liée au fait que la salle de réception des patientes soit fermée de sorte que les discussions ne soient pas susceptibles d'être entendues de l'extérieur. Est-ce que la dame avait le sentiment que ses discussions avec le prestataire pouvaient être entendues par les personnes assises dehors ? Est-ce que le prestataire laissait des personnes non concernées par leurs échanges y participer ou entrer et sortir de la salle sans gêne. Est-ce que la dame avait le sentiment que les sujets abordés avec le prestataire dans son bureau sont restés secrets eu égard à l'environnement dans lequel elle se trouvait.

Exemple de reformulation :

« Madame, quand tu étais dans le bureau de la sage-femme ou du médecin, est ce que tu avais l'impression que les gens qui étaient dehors pouvaient entendre ou pas vos causeries ? Ou bien d'autres personnes qui rentraient et sortaient pendant que vous causiez pouvaient entendre ou pas votre causerie ?

- Si non, on ne pouvait pas nous entendre, demander : « de la manière dont la salle est arrangée et puis tu dis qu'on ne pouvait pas vous entendre, tu es contente de ça ou tu n'es pas contente de ça ? »

Présenter les échelles de satisfaction en fonction de la réponse de la répondante.

- Si oui, on pouvait nous entendre, demander : « de la manière dont la salle est arrangée et puis tu dis qu'on pouvait vous entendre, tu es contente de ça ou tu n'es pas contente de ça ? »

Présenter les échelles de satisfaction en fonction de la réponse de la répondante.

Q6-Dans quelle mesure êtes-vous satisfaite des dispositions prises pour que votre intimité ne soit pas dévoilée à une autre personne (soit respectée) pendant la/les prestation(s) ?

L'intimité est liée au fait que la salle de réception des patientes soit close (portes, vitres et fenêtre fermées, rideaux tirés, paravent tiré) de sorte à ce que la nudité de la cliente ne soit pas vue de l'extérieur ou par toute autre personne entrant dans la salle de consultation sans frapper etc.

Exemple de reformulation :

« Madame, là où tu as causé avec la sage-femme ou le médecin, quand tu vois la manière dont c'est arrangé, les portes, les fenêtres, les rideaux, est ce que tu penses que ou tu as eu l'impression que quelqu'un pouvait te voir ou pas (voir ou pas ta nudité ou ton corps) lorsque le médecin/sage-femme ta demandé de te déshabiller (ou te s'il te demandait de te déshabiller) ?

- Si non, on ne pouvait pas me voir, demander : « de la manière dont la salle est arrangée et puis tu dis qu'on ne pouvait pas te voir, tu es contente de ça ou tu n'es pas contente de ça ? »

Présenter les échelles de satisfaction en fonction de la réponse de la répondante.

- Si oui, on pouvait me voir, demander : « de la manière dont la salle est arrangée et puis tu dis qu'on pouvait te voir, tu es contente de ça ou tu n'es pas contente de ça ? »

Présenter les échelles de satisfaction en fonction de la réponse de la répondante.

Q8- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la COURTOISIE et du respect avec lesquels le prestataire vous a reçue ?

On peut définir la **courtoisie** comme un art de vivre et une élégance morale ; une politesse de conduite et d'esprit fondée sur la générosité, la loyauté, la fidélité, la discrétion, et qui se manifeste par la bonté, la douceur etc...

Exemple de reformulation :

« Est-ce que pendant votre causerie, le docteur ou la sage-femme vous a bien parlé ou vous a mal parlé ? »

Parlé avec gentillesse, avec respect, avec douceur, avec politesse ?

En fonction de la réponse oui ou non, reposer la question en montrant la carte de démonstration

Q8a. Quelle est la méthode principale de PF que vous utilisez ?

Cette question peut être reformulée par : « Quel est le produit ou le médicament que vous prenez principalement en ce moment pour vous reposer ou pour ne pas faire les enfants escaliers ou les enfants collés-collés ?

Q9. Le prestataire vous va-t-il laissé choisir vous-même votre méthode de contraception (en tenant compte de vos préférences et souhaits) avant de vous l'administrer pour la 1ère fois ? POSER SI UTILISE UNE METHODE.

Il s'agit du choix éclairé et non influencé. Après présentation des méthodes et explication des effets secondaires et signes d'alerte par le prestataire, la patiente choisit elle-même en toute connaissance de cause sa méthode.

Exemple de reformulation :

« Madame, est ce que la première fois que vous avez pris les médicaments pour ne pas faire les enfants collés collés ou les enfants escaliers, est ce que la sage-femme vous a laissé choisir vous-même votre médicament ou bien elle a choisi à votre place ? »

NB : SI N'UTILISE AUCUNE METHODE, COCHER 3- 'N'UTILISE PAS DE METHODES' ET PASSER SANS POSER LA QUESTION.

Q10- Le prestataire vous-a-t-il informé des effets secondaires ou des problèmes que pourraient poser la méthode que vous utilisez ?

Un effet secondaire est un effet provoqué par un médicament. La question est de savoir si la patiente a été informée, au moment de sa prise de décision d'utiliser telle ou telle méthode, du fait qu'elle pouvait avoir des sensations indésirables, dues à l'utilisation de cette méthode.

Exemple de reformulation :

« Lorsque vous avez décidé d'utiliser ...**Insérer sa méthode...**, est ce que le docteur ou la sage-femme vous a parlé de certains malaises, certains petits bobos, certaines choses, mais pas très graves que vous pourriez ressentir dans votre corps à cause de ce produit ? **par exemple les petites nausées, vertiges qui viennent et qui s'en vont, les petits saignements, les règles qui se coupent coupent.**

Q12- Le prestataire vous-a-t-il informé des signes d'alerte (signes qui vous font revenir au centre) ?

Les signes d'alerte sont toutes les manifestations qui accompagnent le symptôme principal qu'une patiente peut ressentir. Par exemple, on lui a dit que le mal de tête est un effet secondaire qu'elle pourrait ressentir ou pas. Effectivement, dans l'utilisation du médicament, elle ressent ce mal de tête. Mais s'il arrive qu'en plus elle vomit, ces vomissements sont un **signe d'alerte**.

La question est de savoir si au-delà des bobos ou malaises ou sensations qu'elle pouvait ressentir après la prise de son médicament ou son produit, elle a été informée de choses, ou malaises ou sensations plus graves qui devraient la faire revenir d'urgence à l'hôpital et en parler à sa sage-femme ou à son médecin.

Exemple de reformulation :

« A part certains malaises, certains petits bobos, certaines choses que vous pourriez ressentir, est ce que le docteur ou la sage-femme vous a parlé aussi d'autres choses un peu plus grave qui peuvent vous arriver et vous faire revenir très vite à l'hôpital pour qu'on s'occupe de vous ? » **Par exemples, les fortes migraines, les douleurs dans les jambes, les fortes douleurs au bas ventres, les fortes douleurs dans la poitrine etc.**

Q19. Recommanderiez-vous ce PPS à des membres de votre famille ou à des amis ?

Exemple de reformulation :

« Est-ce que vous pouvez dire ou conseiller à vos amies ou connaissances ou sœurs de venir dans ce centre pour choisir leurs médicaments ou produit pour se reposer ou ne plus faire d'enfants ou éviter de faire les enfants escaliers ou les enfant collés-collés ? »

20b.Si on devait faire une chose pour améliorer le service, qu'est-ce que vous auriez souhaité ?

Exemple de reformulation :

« Si on devait faire une seule chose pour rendre bien ce qu'on fait ici, qu'est-ce que vous souhaiteriez »

ANNEXE 4 : FICHE DE CONSENTEMENT ECLAIRE A L'ENDROIT DES INTERVIEWEES

FICHE DE CONSENTEMENT ECLAIRE

Questionnaire :.....N°|____|____|____|

Bonjour, je m'appelle _____.

Je travaille à l'Agence ivoirienne de marketing sociale (AIMAS). Dans le cadre de la mise en œuvre d'un projet de franchise sociale, réalise une étude pour apprécier la qualité de service de PF dans les centres de santé des communes de la ville d'Abidjan.

Les informations que nous collectons aideront à améliorer la qualité de l'offre de service de PF dans les centres de santé pour le bien être des clientes.

Nous voudrions vous poser quelques questions sur la qualité de service que vous avez reçu dans le service PF. L'entretien va durer environ une dizaine (10) de minutes Toutes les informations que vous nous donnerez seront strictement confidentielles et elles ne seront transmises à personnes d'autres que les membres de l'équipe de recherche. De plus, elles ne seront utilisées seulement que dans le cadre de cette étude.

La participation à cette étude est libre et volontaire. Vous n'êtes pas obligé de participer à cette enquête. S'il arrivait que je pose une question à laquelle vous ne voulez pas répondre, dites-le moi et je passerai à la question suivante. Vous pouvez également interrompre l'interview à n'importe quel moment. Si vous refusez, on ne vous fera rien. Mais si vous décidez de participer, vos réponses pourront aider l'AIMAS à améliorer la qualité de service de PF offert dans les centres de santé et contribuer ainsi au bien-être des populations.

Si vous avez des questions concernant cette enquête, vous pouvez les poser maintenant ou prendre contact avec **Mr AMA Ange Carlin**, Responsable de recherche et suivi-évaluation à l'AIMAS au 22 52 77 90/04 00 40 49 ; **Dr N'GUESSAN Reine**, Responsable marketing et communication au 22 52 77 90/54 96 97 98 ou **Mr GOUSSOU Lazare**, Directeur Exécutif de l'AIMAS au 22 52 77 90/ 06 32 96 99.

Déclaration de l'enquêteur : J'ai entièrement expliqué le but de cette évaluation au participant et répondu à toutes les questions posées par lui.

Date et Signature de l'enquêteur :

Consentement du participant

J'ai lu les informations fournies par..... Toutes mes questions ont été répondues avec satisfaction. J'accepte volontairement de participer à cette enquête

Date et Signature du participant

ANNEXE 5 : NOTICE D'INFORMATION A L'ENDROIT DES INTERVIEWEES

NOTICE D'INFORMATION

L'Agence ivoirienne de marketing sociale (AIMAS), dans le cadre de la mise en œuvre d'un projet de franchise sociale, réalise une étude pour apprécier la qualité de service de PF dans les centres de santé des communes de la ville d'Abidjan.

Les informations que nous collectons aideront à améliorer la qualité de l'offre de service de PF dans les centres de santé pour le bien être des clientes.

Nous voudrions vous poser quelques questions sur la qualité de service que vous avez reçu dans le service PF. L'entretien va durer environ une dizaine (10) de minutes. Toutes les informations que vous nous donnerez seront strictement confidentielles et elles ne seront transmises à personne d'autres que les membres de l'équipe de recherche. De plus, elles ne seront utilisées seulement que dans le cadre de cette étude.

La participation à cette étude est libre et volontaire. Vous n'êtes pas obligé de participer à cette enquête. S'il arrivait que je pose une question à laquelle vous ne voulez pas répondre, dites-le moi et je passerai à la question suivante. Vous pouvez également interrompre l'interview à n'importe quel moment. Si vous refusez, on ne vous fera rien. Mais si vous décidez de participer, vos réponses pourront aider l'AIMAS à améliorer la qualité de service de PF offert dans les centres de santé et contribuer ainsi au bien-être des populations.

Si vous avez des questions concernant cette enquête, vous pouvez les poser maintenant ou prendre contact avec **Mr AMA Ange Carlin**, Responsable de recherche et suivi-évaluation à l'AIMAS au 22 52 77 90/04 00 40 49 ; **Dr N'GUESSAN Reine**, Responsable marketing et communication au 22 52 77 90/54 96 97 98 ou **Mr GOUSSOU Lazare**, Directeur Exécutif de l'AIMAS au 22 52 77 90/ 06 32 96 99.

ANNEXE 6 : MODE DE SELECTION ALEATOIRE DES INTERVIEWEES A PARTIR DES REGISTRE DE VISITES DES CENTRES DU RESEAU BELFAM

Etape 1 : Identifier le nombre de femmes ayant fréquenté le service de PF durant les 2 mois précédents l'enquête.

A partir du registre de consultation et/ou des dossiers patients, déterminer le nombre de femmes ayant fréquenté le service de PF au cours du 1er mois précédent l'enquête (Novembre au jour de l'enquête) soit N1 et du second mois précédent l'enquête (Octobre) soit N2.

Etape 2 : Déterminer la taille de l'échantillon. La taille d'échantillon (n) pour un centre est la différence entre le nombre d'interviews qui doivent être réalisées dans un centre, soit 31 interviews, et le nombre d'interviews déjà réalisées dans le centre avec la première méthode de sélection des répondants (interception à la sortie des centres de PF)

Etape 3 : Sélection des femmes à interroger

-Calcul du pas. Calculer le pas en divisant la taille totale de la population de femmes ayant visité le service de PF au cours du dernier mois (N1) par le nombre de femmes à sélectionner (n) pour obtenir le pas (p). $p = N1/n$

-Choix d'un nombre aléatoire. Un nombre aléatoire (r) compris entre 1 et le pas (p) sera déterminé à l'aide du logiciel Excel.

-Déterminer les numéros à sélectionner

Sélectionner la première unité d'échantillonnage (femme) dont le rang, en partant du premier nom pour le mois de novembre 2017, est le nombre aléatoire (r).

Sélectionner une deuxième unité (numéro de femme) en additionnant le pas (p) au nombre aléatoire (r). Soit $r + p$.

-Continuer jusqu'à atteindre N1 (ne pas dépasser N1). $(r + (i-1) \times p$ avec i le rang de la femme sélectionnée) S'arrêter dès que le quota (n) est atteint. Toutes les unités sélectionnées doivent être interviewées.

Etape 4 : Rechercher les dossiers correspondants aux numéros tirés et établir la liste des femmes à interroger

Il s'agira dans l'ordre de classement (ou de rangement) des dossiers, de repérer les dossiers dont les rangs dans l'ordre de classement considéré correspondent aux numéros tirés.

Elaborer par la suite une liste des noms des clientes qui seront interviewer avec leurs contacts.

NB : Prévoir une liste de femmes supplémentaires pour les cas de non réponses/indisponibilité (variant en général de 1 à 5)

Etape 5 : CAS particulier :

Si le nombre de femmes à enquêter dans un centre (n) est supérieur ou égale au nombre de clientes du mois précédent l'enquête (N1) :

Sélectionner toutes les femmes qui ont visité le centre au mois précédent l'enquête. Puis sélectionner le nombre de femmes restantes (nr) à interviewer pour le centre parmi les visites de femmes dans le 2e mois précédent l'enquête en reprenant le même processus à partir de l'étape 2. Dans ce cas nr sera considéré comme le nombre de femmes à sélectionner dans le 2e mois précédent l'enquête (N2).

ANNEXE 7 : RESULTATS DE L'ANALYSE EXPLORATOIRE

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,700
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-deux approx.	1139,481
	ddl	136
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
1. Etes-vous satisfaite de l'accueil	1,000	,359
3. Pensez-vous que le temps d'attente	1,000	,067
4. Pensez-vous que le temps passé avec le prestataire	1,000	,023
5. Dans quelle mesure avez-vous le sentiment que vos échanges	1,000	,432
6. Dans quelle mesure êtes-vous satisfaite des dispositions prises	1,000	,282
7. êtes-vous satisfaite de la propreté de l'établissement ?	1,000	,408
8.1. Ou avez-vous adopté la méthode de PF que vous utilisez actuellement?	1,000	,174
9. Le prestataire vous a-t-il laissé choisir vous-même votre méthode	1,000	,326
10. Le prestataire vous-a-t-il informé des effets secondaires ou des problèmes	1,000	,656
11. Le prestataire vous a-t-il dit ce qu'il fallait faire en cas d'effets second	1,000	,703
12. Le prestataire vous-a-t-il informé des signes d'alerte (signes	1,000	,515
13. En dehors de la méthode de que vous utilisez, le prestataire vous	1,000	,236
14. Vous a-t-on fixé un rendez-vous pour une visite de contrôle	1,000	,277
15. Avez-vous payé les services de planification familiale dont	1,000	,231
17. Dans l'ensemble, etes-vous satisfaite de la prestation de service reçu dans	1,000	,503
18. Reviendrez-vous dans ce Point de Prestation de Service (PPS) ?	1,000	,318
19. Recommanderiez-vous ce Point de Prestation de Service (PPS) a des membres de	1,000	,218

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Rotation de la matrice des composantes^a

	Composante		
	1	2	3
1. Etes-vous satisfaite de l'accueil	,108	,584	-,081
3. Pensez-vous que le temps d'attente	-,030	-,258	,001
4. Pensez-vous que le temps passé avec le prestataire	,014	-,030	,147
5. Dans quelle mesure avez-vous le sentiment que vos échanges	-,123	,591	,260
6. Dans quelle mesure êtes-vous satisfaite des dispositions prises	-,103	,518	,052
7. êtes-vous satisfaite de la propreté de l'établissement ?	-,002	,620	-,155
8.1. Ou avez-vous adopté la méthode de PF que vous utilisez actuellement?	,073	,012	,410

9. Le prestataire vous a-t-il laissé choisir vous-même votre méthode	,483	-,049	-,301
10. Le prestataire vous-a-t-il informé des effets secondaires ou des problèmes	,805	-,051	-,073
11. Le prestataire vous a-t-il dit ce qu'il fallait faire en cas d'effets second	,830	-,089	,079
12. Le prestataire vous-a t-il informé des signes d'alerte (signes	,673	-,135	,209
13. En dehors de la méthode de que vous utilisez, le prestataire vous	,476	,083	,051
14. Vous a-t-on fixé un rendez-vous pour une visite de contrôle	,109	-,131	-,498
15. Avez-vous payé les services de planification familiale dont	,104	,032	-,468
17. Dans l'ensemble, etes-vous satisfaite de la prestation de service reçu dans	-,108	,695	-,088
18. Reviendrez-vous dans ce Point de Prestation de Service (PPS) ?	,174	-,157	,513
19. Recommanderiez-vous ce Point de Prestation de Service (PPS) a des membres de	,124	-,357	,274

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Méthode de rotation : Varimax avec normalisation Kaiser.

a. Convergence de la rotation dans 4 itérations.