



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

transform
PHARE



APPROCHE DE RECHERCHE DE PRESTATAIRES MODÈLES POUR IDENTIFIER LES OBSTACLES ET LES FACILITATEURS POUR DES SERVICES DE PLANIFICATION FAMILIALE DE HAUTE QUALITÉ

INTRODUCTION

Les prestataires de soins de santé jouent un rôle essentiel en permettant l'accès à la plupart des méthodes modernes de planification familiale volontaire (PF). Dans tous les pays et à tous les niveaux du système de santé, les prestataires ont tendance à rencontrer des obstacles similaires dans la prestation de services de PF de haute qualité. Comme leurs clientes, les prestataires sont des individus agissant au sein de systèmes et de sociétés. Certains des obstacles auxquels les prestataires sont confrontés sont contextuels ou structurels, tandis que d'autres sont liés à leurs propres croyances et comportements.¹

Recueillir des feedbacks et des informations sur les performances des prestataires modèles malgré ces difficultés peut fournir des informations précieuses sur la manière de relever ces défis. La recherche de prestataires modèles peut être utilisée pour soutenir et améliorer la performance des prestataires au sein de la population active, augmentant ainsi l'accès à la PF.

De 2015 à 2020, le projet Transform/PHARE² financé par l'USAID (ci-après dénommé PHARE) a utilisé des stratégies de communication pour le changement social et comportemental fondées sur des données

probantes pour développer et tester des prototypes afin de surmonter les obstacles à l'utilisation de la PF moderne, de transformer les attitudes relatives à la santé reproductive, et de promouvoir la PF volontaire dans quatre pays de l'Afrique de l'Ouest.

En Côte d'Ivoire, PHARE a développé et testé une action qui a recueilli les informations des prestataires modèles de PF afin de formuler des recommandations adressées au Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique (MSHP), aux associations professionnelles et aux partenaires de mise en œuvre dans le domaine de la PF pour reproduire et faciliter les conditions d'excellence des prestataires. Ce processus s'écartait des approches standard de l'amélioration des performances, car il se concentrait sur les forces des prestataires plutôt que sur les faiblesses et les propres perspectives des prestataires. PHARE recommande cette approche comme une composante de l'amélioration de la qualité et non comme un substitut de la supervision de soutien continue.

QU'EST-CE QU'UN PRESTATAIRE MODÈLE

Un prestataire modèle est un prestataire de services de PF très performant, tel que déterminé par l'évaluation du superviseur, l'auto-évaluation du prestataire et une évaluation de l'expérience client (e.g., des enquêtes auprès de clients mystères).

¹Solo J, Festin M. Provider Bias in Family Planning Services: A Review of Its Meaning and Manifestations. Glob Health Sci Pract. 2019.

²Les objectifs du projet sont: 1) accroître la demande pour les produits et services de PF ; 2) renforcer le soutien actif pour la PF parmi les cibles secondaires clés ; et 3) aborder les normes sociales, créant ainsi un environnement favorable pour la PF.

L'objectif de ce rapport est de décrire le processus que PHARE a utilisé pour identifier les caractéristiques et les besoins des prestataires modèles et convertir ces informations en conseils pour favoriser des performances élevées au sein du personnel de PF. Les responsables de la mise en œuvre peuvent suivre les étapes décrites dans ce rapport pour reproduire le processus dans d'autres cadres de prestation de services de PF. Les informations générées et les recommandations développées par PHARE à travers ce processus sont plus détaillées dans un rapport technique distinct intitulé « Contributions des prestataires modèles en Côte d'Ivoire pour renforcer la prestation de service de planification familiale. »

APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE

L'approche de recherche de prestataires modèles s'est déroulée en six étapes de 2016 à 2017 :

- 1 La revue de littérature sur les obstacles à l'offre de services de PF volontaire en Afrique de l'Ouest ;
- 2 Des groupes de discussion avec un total de 107 prestataires ;
- 3 Un atelier multipartite pour examiner les conclusions des groupes de discussion et développer des critères pour identifier les prestataires modèles ;
- 4 La présélection d'une liste restreinte de prestataires qui semblaient correspondre à l'archétype du prestataire modèle ;
- 5 Une enquête auprès des clientes mystères de 30 prestataires pour confirmer la sélection des prestataires modèles ;
- 6 Des entretiens approfondis avec 15 prestataires modèles dans la région d'Abidjan.

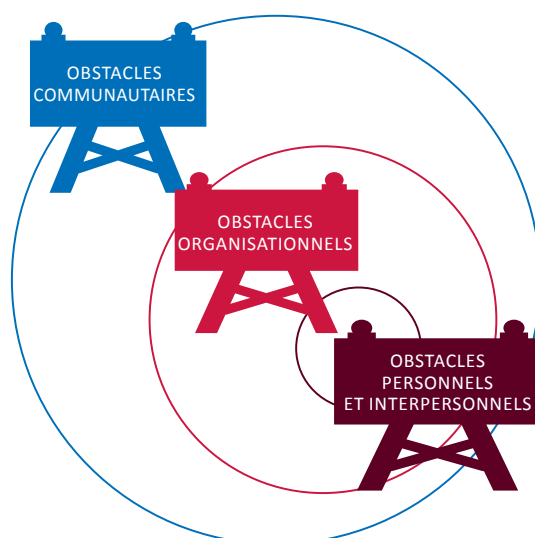
Le rapport complet de cette étude (en français uniquement) inclut des annexes avec les outils utilisés par PHARE.³

ÉTAPE 1 REVUE DE LITTÉRATURE

PHARE a commencé par une revue de littérature pour tirer parti des recherches antérieures et développer un cadre dans le but de comprendre les facteurs qui affectent la prestation des services de PF. Les obstacles précédemment décrits pour les prestataires de PF dans la région se répartissaient en trois catégories, comme le montre la figure 1.

1. Obstacles au niveau communautaire qui reflètent les croyances culturelles et religieuses, les valeurs, les traditions et les normes sociales (e.g., autour du mariage, de l'âge, des rôles et stéréotypes liés au genre) ;
2. Obstacles organisationnels liés à la formation, au stock, à l'équipement et à l'espace physique dans l'établissement de santé ; et
3. Obstacles personnels et interpersonnels affectant les attitudes, les motivations et les croyances des prestataires en tant qu'individu (e.g., liés aux choix de méthodes spécifiques, aux effets secondaires, aux rôles de genre et aux stéréotypes), ainsi que les dynamiques de pouvoir entre la cliente et le prestataire, et les connaissances et compétences du prestataire (e.g., capacité à conseiller les couples).

FIGURE 1.
CLASSIFICATION DES OBSTACLES IDENTIFIÉS



³Esso LJCE, Kouame TA, Soro DA, Fofana N. Rapport de recherche: Analyse des obstacles/barrières à l'offre de services de planification familiale par les prestataires, suivie d'une étude de la déviance positive. Côte d'Ivoire, 2017.

ÉTAPE 2

DISCUSSIONS DE GROUPE AVEC LES PRESTATAIRES

PHARE a ensuite mené 15 discussions de groupe avec 107 prestataires dans six régions de la Côte d'Ivoire. Au nombre de ces prestataires, il y avait 75 sages-femmes et 32 infirmiers qui offrent des services de PF. Trente-six des prestataires vivent en zone rurale et 71 en zone urbaine.

Les questions de discussion portaient sur les trois catégories d'obstacles identifiées dans la revue de littérature. Les groupes de discussion ont également décrit les caractéristiques des prestataires modèles. Des méthodes d'analyse de données qualitatives ont été utilisées pour identifier les thèmes qui ont émergé de ces discussions de groupe.

CARACTÉRISTIQUES D'UN PRESTATAIRE MODÈLE *

- Accueillant
- Fait un bon counseling
- Rassurant
- Agit avec courtoisie et gentillesse
- Respectueux de tous quel que soit le statut social
- Prêt à écouter et sait communiquer
- Capable de répondre aux besoins de la cliente
- Intégré dans la communauté
- Offre un soutien de suivi aux clientes
- Disponible
- Respecte la confidentialité
- Formé et qualifié pour offrir des services de PF et suit les directives
- Fait correctement son travail
- A la maîtrise de soi
- A une mentalité de service et d'engagement envers la santé maternelle

* Ces caractéristiques ont été identifiées lors de discussions de groupe avec les prestataires (étape 2) et validées par un atelier multipartite (étape 3). Elles ont été utilisées pour la présélection des prestataires modèles.

ÉTAPE 3

ATELIER MULTIPARTITE

PHARE a ensuite organisé un atelier multipartite de deux jours avec le MSHP, les organisations non gouvernementales et la société civile pour examiner et valider les conclusions des discussions de groupe des prestataires. Les participants à la réunion se sont mis d'accord sur une liste de caractéristiques de prestataires modèles.

ÉTAPE 4

PRÉSÉLECTION DES PRESTATAIRES MODÈLES

Les directeurs des services régionaux de santé du MSHP ont ensuite identifié 30 prestataires dans le domaine de la PF qu'ils considéraient comme des prestataires modèles sur la base de la liste des caractéristiques dégagées lors des étapes précédentes du processus. Le projet n'a pas effectué lui-même de visites d'assurance qualité, mais a validé et affiné la liste des prestataires modèles à l'étape suivante : les visites de clients mystères.

ÉTAPE 5

ENQUÊTE AUPRÈS DES CLIENTS MYSTÈRES

PHARE a mené une enquête auprès des clients mystères pour confirmer lequel des 30 prestataires présélectionnés offrait un excellent service du point de vue des clients. Les clients mystères, 21 acteurs formés pour se faire passer pour des clients potentiels, se sont rendus chez les prestataires présélectionnés, ont demandé du counseling en matière de PF et ont ensuite décrit à PHARE leur expérience avec le prestataire.

Chacun des 30 prestataires a reçu une visite d'une cliente mystère se faisant passer pour une jeune femme célibataire et une visite d'une femme et d'un homme se présentant comme un couple marié. PHARE a constitué un score pour chaque prestataire en fonction des feedbacks des clients mystères des deux visites. Les 15 prestataires ayant obtenu les meilleurs scores ont été sélectionnés comme prestataires modèles pour participer à la dernière étape de la recherche.

ÉTAPE 6

ENTRETIENS AVEC LES PRESTATAIRES MODÈLES

Les 15 prestataires modèles sélectionnés lors des étapes précédentes comprenaient 14 sages-femmes et un infirmier, tous travaillant dans des établissements du secteur public. Mis à part le sexe, leurs antécédents personnels étaient variés. Par exemple, 12 prestataires étaient mariés et trois célibataires. Dix prestataires avaient de 1 à 6 ans d'expérience en PF et les cinq autres avaient de 14 à 26 ans d'expérience.

PHARE a conduit un entretien approfondi avec chaque prestataire modèle. Les enquêteurs ont interrogé ces prestataires sur les difficultés auxquelles ils sont confrontés, les valeurs personnelles, les stratégies pour relever ces défis, les recommandations des prestataires pour améliorer la prestation des services de PF et la source de motivation de ces prestataires.

Les faits saillants des résultats des entretiens avec les prestataires modèles sont les suivants :

- Les prestataires modèles se sentent motivés à exercer par un sens de vocation et de passion pour leur métier, que certains ont décrit comme un amour pour leur travail dans le domaine de la planification familiale.
- Certains prestataires modèles ont cité des expériences importantes dans leur vie qui justifient leur travail. Les expériences positives comprenaient des moments où les clientes exprimaient leur joie après avoir reçu une méthode de PF. Les expériences négatives incluaient le fait de voir des femmes mourir pendant l'accouchement, ce qui a renforcé l'engagement des prestataires en faveur de l'accès à la PF.
- Tous les prestataires modèles avaient reçu une formation sur la PF d'une organisation partenaire/ non gouvernementale.
- Pour favoriser le soutien et l'intérêt pour la PF volontaire dans la communauté, les prestataires

modèles participent activement à la communication, en appliquant diverses stratégies telles que :

- Communication en grand groupe dans les quartiers, les écoles, les mosquées et les églises avec les leaders communautaires et religieux ;
- Counseling en matière de PF pour les femmes qui attendent dans les centres de santé pour les vaccinations des enfants ; et
- L'intégration du counseling en matière de PF aux soins prénatals.

« QUAND LES FEMMES ONT LA POSSIBILITÉ DE CHOISIR QUELQUE CHOSE POUR ELLES-MÊMES, ELLES SONT HEUREUSES ET C'EST CETTE JOIE QUE NOUS PARTAGEONS ENSEMBLE. »

—ENTRETIEN APPROFONDI AVEC UN PRESTATAIRE MODÈLE

En fonction des résultats de cette étude, PHARE a fait des recommandations au MSHP, aux associations professionnelles et aux partenaires de mise en œuvre qui travaillent pour améliorer la prestation de services de PF volontaire. Par exemple, le projet a suggéré de donner aux prestataires modèles la possibilité de partager avec leurs pairs les expériences personnelles ou professionnelles qui les motivent à offrir la PF à tous. La passion pour la PF n'est pas une compétence qui peut être enseignée dans une formation, ni la volonté d'un prestataire de fournir aux clientes la méthode de PF de leur choix indépendamment de la parité, de l'âge et du statut matrimonial. Cependant, les prestataires peuvent être inspirés par les histoires de prestataires modèles et motivés à suivre leur exemple.

Les conclusions et recommandations de cette étude sont plus détaillées dans un rapport technique distinct intitulé « Contributions des prestataires modèles en Côte d'Ivoire pour renforcer la prestation de service de planification familiale. ».

PRINCIPALES CONCLUSIONS

- L'utilisation de cette approche de recherche qualitative avec des prestataires très performants et motivés peut aider les responsables de la mise en œuvre à identifier les obstacles critiques au sein du système de santé et à élaborer des plans pour y remédier.
- Les points de vue des clientes sur la performance des prestataires peuvent diverger de ceux des superviseurs des prestataires. Ceci peut être dû au fait que certains prestataires se comportent différemment lorsqu'ils savent qu'ils sont supervisés, ou parce que les clientes et les superviseurs remarquent et apprécient différents aspects de la performance d'un prestataire. En demandant aux directeurs des services régionaux de santé et aux

clients mystères d'évaluer les prestataires, le projet a identifié des prestataires qui excellent aux yeux des deux. De solides systèmes d'amélioration de la qualité collectent et utilisent des données sur l'expérience client en plus des évaluations de la qualité des superviseurs.

- En examinant les types de soutien ou les conditions qui ont favorisé des performances élevées parmi les prestataires modèles, les programmes peuvent identifier des stratégies pour promouvoir une prestation de services de PF réussie de manière plus générale.

ADDITIONAL RESOURCES

- Le rapport d'étude complet et les outils sont disponibles en français [ici](#)
- Plus d'informations sur PHARE sont disponibles sur le site web du projet



Ce rapport a été rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain par l'intermédiaire de l'USAID. Ce rapport a été rédigé par PSI pour l'USAID, sous le numéro de contrat AID-OAA-TO-15-00037. Le contenu relève de la seule responsabilité de PSI et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'USAID ou du gouvernement américain.