

Améliorer la qualité des services et des soins de planification familiale : un enjeu clé pour réaliser les droits sexuels et reproductifs en Afrique de l'Ouest

Bénéficier de services et de soins de santé de qualité est un droit humain fondamental, en particulier lorsqu'il s'agit de contraception. Parmi les diverses raisons qui motivent ou non l'utilisation de la planification familiale (PF)¹, la qualité des services et soins de PF joue un rôle important. Améliorer la qualité, c'est motiver de nouvelles utilisatrices et fidéliser les utilisatrices existantes². Alors, que faut-il prendre en compte pour améliorer la qualité des services et des soins de PF ?

LA QUALITÉ, QU'EST-CE QUE C'EST ?

La notion de qualité des services et des soins dans le champ de la PF est multidimensionnelle³, et renvoie tant aux caractéristiques des systèmes de santé qu'aux relations entre personnels de santé et usager-e-s :

Systèmes de santé

- ▶ Disponibilité d'une **large gamme** de méthodes modernes pour permettre un choix informé et adapté aux besoins spécifiques de chaque femme, fille et couple
- ▶ **Personnels de santé formé-e-s** pour offrir, de manière sécurisée, la méthode de PF adaptée aux besoins des usager-e-s
- ▶ **Espace adapté** pour garantir la confidentialité des services et le bien être des usager-e-s
- ▶ **Intégration des services** de PF au sein d'un ensemble plus large de services de santé

Relations personnels de santé/usager-e-s

- ▶ Capacité des personnels de santé à **accueillir** et à se rendre disponibles vis-à-vis des usager-e-s
- ▶ **Communication positive** entre personnels de santé et usager-e-s pour permettre le choix et l'usage correct et continu de la méthode préférée, et le changement de méthode si besoin
- ▶ Capacité des personnels de santé à offrir des conseils et soins de manière **respectueuse et confidentielle**

LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES SOINS DE PF : UNE QUESTION DE DROITS HUMAINS FONDAMENTAUX

La qualité des services et des soins en matière de PF est étroitement liée aux droits sexuels et reproductifs car elle met en avant :

- **L'exercice d'un choix libre et informé** : les femmes, filles et couples ont la possibilité et la capacité de choisir la méthode contraceptive qui leur convient le mieux.
- **Le respect et la dignité des usager-e-s** : les usager-e-s sont reçu-e-s de manière respectueuse et libre de tout jugement, et leurs droits sont garantis tout au long du continuum de l'offre de services.

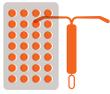
- **La confidentialité à toutes les étapes** : les usager-e-s, et en particulier les adolescent-e-s et les jeunes, peuvent accéder aux services de PF et s'exprimer en toute confiance et sans crainte de voir leurs besoins ou situations divulgué-e-s.

- **La diversité des besoins et des situations** : les femmes, filles et couples n'ont pas tou-te-s les mêmes besoins et ces besoins peuvent évoluer au cours de leur vie. L'offre de services PF reconnaît et répond à cette diversité.

- **La spécificité des besoins de certains publics** : certaines catégories de la population (adolescent-e-s et jeunes, femmes et filles hors union, populations clés) font face à des barrières particulières en matière d'accès à la PF, et les services PF doivent prendre en compte ces spécificités.

PRIORISER LA QUALITÉ : PERSPECTIVES D'AFRIQUE DE L'OUEST

En Afrique de l'Ouest francophone, la qualité des services de SSR/PF est souvent insuffisante. En particulier, les difficultés relationnelles entre personnels de santé et usager·e·s et une communication insuffisante sont souvent relevées comme des obstacles qualitatifs majeurs à l'utilisation de la PF dans la sous-région⁴. Par exemple, au Sénégal⁵, seules 18% des femmes sont conseillées sur les méthodes disponibles et leur utilisation. Face à ces enjeux, une dynamique en faveur de la qualité des services de PF est en marche, avec des engagements étatiques forts à concrétiser.



Élargir l'offre de PF :

lors du sommet Family Planning 2020 (FP2020) de Londres de juillet 2017, les gouvernements de la sous-région se sont réengagés à renforcer le choix contraceptif en renforçant les chaînes d'approvisionnement des produits contraceptifs et en élargissant la gamme des produits accessibles (notamment les méthodes à longue durée d'action et injectables nouvelle génération). Ils se sont de plus réengagés à multiplier les opportunités d'accéder aux services de PF à travers le renforcement et le passage à l'échelle de la PF postpartum dans tous les points de prestation.



Former les personnels de santé :

la formation initiale et continue des différentes catégories de personnels de santé a été priorisée dans tous les plans nationaux budgétisés pour la PF des pays de la sous-région. Certains ont priorisé la formation à l'approche par les droits humains pour assurer respect et confidentialité dans l'offre de services (Mali, Côte d'Ivoire).



Adapter l'offre de services aux jeunes :

la formation des personnels de santé à la prise en compte des besoins des adolescent·e·s et des jeunes est incluse dans les plans nationaux budgétisés pour la PF (Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire). Lors du sommet FP2020 de Londres, les gouvernements de la sous-région ont réaffirmé leur engagement à **mettre en œuvre une offre de service complète et adaptée pour les adolescent·e·s et les jeunes**. Les stratégies plébiscitées incluent l'adaptation des services dans les formations sanitaires et infirmeries scolaires et universitaires et la formation des personnels de la santé à l'approche « jeunes ».



Amener les services PF près des communautés :

la délégation des tâches (DT) permet d'améliorer la qualité des services en les rapprochant au plus près des besoins des usager·e·s. Les gouvernements de la sous-région se sont réengagés à mettre en œuvre et renforcer la DT lors de la 18^{ème} session ordinaire de l'assemblée des Ministres de la santé de la Communauté Economique des Etats d'Afrique de l'Ouest et lors du sommet FP2020 de Londres. Des expériences sont en cours dans plusieurs pays (Bénin, Burkina Faso, Sénégal) ou ont été institutionnalisées (Togo).

Nos revendications

Au niveau des politiques

- ▶ Intégrer des stratégies d'amélioration de la qualité des soins à l'efficacité prouvée et centrées sur les droits humains dans les plans et politiques de PF
- ▶ Prioriser la recherche sur la qualité des services avec la collaboration des personnels de santé
- ▶ Mieux prendre en compte les besoins des publics spécifiques, en particulier les jeunes et les adolescent·e·s ou encore les femmes hors union, dans les politiques et plans

Au niveau des systèmes de santé

- ▶ Investir dans le renforcement des systèmes de santé à tous les niveaux, afin d'obtenir un effet levier sur la qualité des services
- ▶ Prioriser le renforcement de la formation initiale et continue en matière de SSR/PF (approche fondée sur les droits) de toutes les catégories de personnels de santé
- ▶ Faciliter l'expansion du choix en matière de PF à travers les stratégies d'offre innovantes, et l'offre d'une large gamme de méthodes y compris à longue durée d'action

Au niveau des services

- ▶ Introduire et renforcer des démarches « qualité » dans la mise en œuvre et l'évaluation des services au niveau des points de prestation
- ▶ Faciliter la participation des communautés et de la société civile à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des services pour plus de qualité et de redevabilité⁶
- ▶ Renforcer le suivi des usager·e·s pour limiter les interruptions dans la prise de contraceptifs et faciliter si besoin le changement de méthode

NOTES • 1. Jain, A.K. (2017). Quality of care in the context of rights-based family planning. New York : Population Council. • 2. Call to Action - strategies for enhancing quality of care in the context of rights-based family planning. Pre-Family Planning 2017 Summit. • 3. Cadre adapté de Jain, A.K. (référence ci-dessus) • 4. Jaffé, Y., Olivier de Sardan, J.-P. (2003). «Une médecine inhospitalière. Les difficiles relations entre soignants et soignés dans cinq capitales d'Afrique de l'Ouest». Paris: Karthala. • 5. Assaf, S., Wang, W. & Mallick, L. (2015). Qualité des soins dans les services de planification familiale dans les établissements de santé au Sénégal. Rockville : ICF International.

Ce factsheet a été réalisé dans le cadre du projet Mobiliser en faveur des DSSR : une alliance pour les femmes et adolescentes d'Afrique de l'Ouest.

**EQUI
POP.
ORG**