

MA RÉALITÉ



Nous auditons les services de santé pour les jeunes.

On s'engage pour nos droits à la santé sexuelle et reproductive!

JEUNES FORMÉ·E·S à L'AUDIT SOCIAL des SERVICES de SANTÉ

Un QUESTIONNAIRE élaboré avec les jeunes

ENQUÊTE dans les SERVICES de SANTÉ d'ABIDJAN

On observe

ACCÈS

On questionne

ACCUEIL

QUALITÉ du CONSEIL

TOURNÉE dans TOUS les CENTRES

Partage des résultats & préconisations

ÉLECTION du MEILLEUR CENTRE de SANTÉ "AMI des JEUNES"

PLAQUETTE de RECOMMANDATIONS

RESTITUTION aux DÉCIDEURS et DÉCIDEUSES

Plaidoyer

Autorités publiques

ONG

Ministère

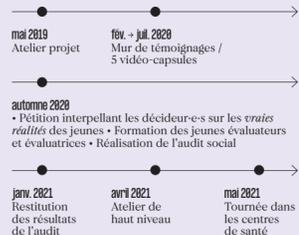
média

GRÂCE À NOUS, DES ENGAGEMENTS SONT PRIS.

Les infos clés sur le projet

A Abidjan en Côte d'Ivoire, le projet Ma Réalité a permis aux jeunes filles et garçons de montrer leur vécu en matière d'accès aux Droits et à la santé sexuels et reproductifs (DSSR), les effets des préjugés et du manque d'information. Pour lever les tabous sur la sexualité, les jeunes impliqués ont réalisé des capsules vidéos, des murs de témoignages et un audit social de 10 centres médico-scolaires d'Abidjan. En documentant le quotidien des jeunes et en interpellant les responsables sanitaires et les autorités concernées, les jeunes impliqués ont contribué à une prise de conscience collective sur la réalité des jeunes et à des engagements officiels pour répondre à leurs besoins.

Durée



Résultats clés

1. Un plaidoyer réussi autour des enjeux urgents d'accès aux DSSR des jeunes filles et garçons avec la participation continue des ministères de la Femme et de la Famille, de la Santé, de la Jeunesse. Quatre mois après l'atelier de haut niveau, une équipe de jeunes accompagnée du directeur du Programme national Santé Mère Enfant a rencontré le ministre de la Santé pour porter les doléances des jeunes sur les engagements pris par l'État, en particulier

2. Suite à une tournée de sensibilisation dans les centres de santé participants à l'évaluation, des engagements et des actions ont été prises par les médecins chefs des centres de santé pour améliorer l'accueil et les prestations de SSR pour les jeunes (réhabilitation et amélioration de la visibilité des centres).

3. Les filles et garçons investis dans ce projet ont été empouvoirés à travers la production de documentation et le partage de leurs réalités, et dans la construction des solutions.

Acteurs et actrices

Les jeunes évaluateurs et évaluatrices (JE) : 12 filles et 8 garçons âgés de 23 et 30 ans formés à l'audit social des centres de santé dans le district d'Abidjan. Certains ont participé au projet dès son incubation et la plupart a contribué aux actions de plaidoyer du projet.

Les prestataires de santé : les médecins chef-les et le personnel des 10 centres de santé dans le district d'Abidjan impliqués dans l'évaluation réalisée par les jeunes.

L'équipe projet : Le consortium porteur du projet est composé de trois ONG travaillant sur la défense des droits des femmes, le planning familial et la jeunesse : l'Association des Femmes Juristes de Côte d'Ivoire (AFJCI), l'Association de soutien à l'auto-promotion sanitaire urbaine (ASAPSU), et la Mission des jeunes pour l'éducation, la santé, la solidarité et l'inclusion (MESSI). Le consortium a incubé le projet, développé et réalisé les activités, et accompagné les jeunes. Pour monter en compétences sur l'audit social, un consultant expert a été associé.

L'audit social : outil de redevabilité sociale

L'État est « redevable » envers ses citoyens et citoyennes d'assurer le respect de leurs droits et l'accès non-discriminatoire à des services publics de qualité. La redevabilité sociale est l'action des citoyens et citoyennes pour évaluer la qualité et la performance des services publics, souvent au niveau local, et de demander des comptes aux autorités. Pour le projet Ma Réalité, les jeunes se sont formés à la maîtrise de l'audit social, en s'appuyant sur la méthodologie d'évaluation « score-card » qui permet de noter un service à travers des critères définis au niveau communautaire et d'identifier des solutions pour améliorer la qualité des services.

C'est un moyen de regarder en face les problèmes observés, de les analyser et de trouver les solutions afin d'améliorer la qualité des services.
Jeune évaluateur

L'audit social « Ma Réalité » en quelques chiffres

→ 10 SERVICES

de Santé Scolaire et Universitaire Santé Adolescent-e-s et Jeunes (SSSU-SAJ) dans les principales communes d'Abidjan, choisis pour leur taux de fréquentation ont été concernés

→ 3 MOIS

de mi-septembre à mi-décembre 2020

→ PUBLIC CIBLÉ

Les jeunes sortant d'une consultation dans les centres de santé

→ 12 ÉVALUATRICES

→ 8 ÉVALUATEURS

parmi les jeunes mobilisés

→ 480

QUESTIONNAIRES réalisés

MENER UN AUDIT SOCIAL : UNE DÉMARCHE MILITANTE POUR LES JEUNES



Mobiliser durablement les jeunes autour d'une vision commune

Un groupe de 20 jeunes a été impliqué à toutes les étapes de la démarche d'audit social, de la conception à la mise en œuvre ; élaborer les questionnaires, se former à l'outil, se rendre sur le terrain, analyser et porter les recommandations. La stratégie de ciblage du groupe était cruciale et l'équipe projet a choisi de faire appel à des jeunes de réseaux associatifs reconnus dans leur communauté pour leurs actions en faveur des DSSR. Cette première liste a été complétée par un réseautage auprès de jeunes issus de communes ciblées, ayant un niveau suffisant d'éducation et déjà impliqués dans leur quartier. Le groupe des Jeunes évaluateurs et évaluatrices (JE) s'est aussi approprié la vision de changement du projet Ma Réalité. Il a apporté une nouvelle dimension à son engagement et a approfondi ses connaissances en DSSR : pouvoir soutenir ses pairs, faire connaître les vraies réalités vécues par les jeunes, et au-delà, porter des idées pour faire changer les politiques et les pratiques.

Dès le début, la majorité des jeunes filles et garçons impliqués ont montré une envie forte de participer à l'évaluation, car les questions posées par l'audit les touchent en tant que jeunes. Équipe projet

Évaluer avec et pour les jeunes

Si l'audit social est une approche connue en santé communautaire, elle a été rarement réalisée par et pour des jeunes. L'innovation a été ici de développer une méthode visant l'empouvoirement des jeunes où leur rôle ne s'est pas cantonné à enquêter. Les jeunes ont été au cœur de chacune des étapes : co-conception

des outils, analyse des données et actions de plaidoyer de haut niveau. Devenir évaluateur et évaluatrice a été un processus d'apprentissage pour les jeunes. Les jeunes se sont d'abord retrouvés lors d'une formation d'une journée sur l'audit social des services de santé en SR, la technique du score-card et l'application *Open Data Kit* choisie pour collecter les réponses de leurs camarades interviewés. Pour tout le groupe, l'expérience était nouvelle et spontanément, les jeunes se sont épaulés durant la formation et ont créé des contacts entre elles et eux.

La formation s'est faite en une journée. On a fait un effort pour comprendre le maximum, nous étions très motivés, et avons avancé ensemble. Jeune fille

La formation s'est poursuivie lors de temps plus informels pour répondre à des questions ou des soucis techniques, surtout lors des premières sorties. La création d'un groupe WhatsApp, les déplacements sur le terrain du consultant et de l'équipe projet ont permis cette proximité indispensable aux jeunes pour gagner en assurance. L'audit social a été une découverte pour les jeunes autant que pour l'équipe. Face à ce défi, chacun a joué le jeu, accueilli les difficultés comme les réussites. Les retours des JE à l'équipe projet tout au long de la phase d'enquête ont permis d'enrichir le questionnaire (développement de la partie sur l'accueil des prestataires) et de préciser certaines formulations parfois trop techniques pour des jeunes.

Les jeunes ont pris à bras-le-corps cet outil que nous ne connaissions pas. C'était une découverte qui nous a réussi. Équipe projet

Les thématiques du questionnaire

1. Accessibilité du site
2. Confidentialité de l'entretien
3. Accueil du prestataire
4. Écoute et communication du prestataire
5. Qualité des informations et conseils reçus
6. Appui au choix de la méthode contraceptive/traitement adapté
7. Suivi post consultation

LE CHANGEMENT PAS-À-PAS

→ DÉVELOPPER SON ESPRIT CRITIQUE ET DÉPASSER LES PRÉJUGÉS SUR LES RÉALITÉS DES JEUNES

Au quotidien, beaucoup cachent à leurs parents et à leurs proches leurs relations intimes et leurs réalités. Et quand un jeune s'exprime, elle ou il n'est pas toujours prisé au sérieux. En allant recueillir la parole de leurs pairs, les JE ont développé leur conscience critique sur leur environnement et dépassé les préjugés.

« Beaucoup de jeunes disent « ici, les prestataires ne nous écoutent pas ; là-bas là, on crie sur nous. ; quand on parle de sexualité, on nous dit que tu es trop petite pour ça ! » Mais est-ce que cela est vrai ? Il fallait aller découvrir la réalité des jeunes dans les centres de santé. Si tu poses la question à 100 jeunes, tu comprendras leur situation. J'étais très motivée pour être évaluatrice. » Jeune évaluatrice

CONSTRUIRE LA CONFIANCE COLLECTIVE AUTOUR DE L'AUDIT SOCIAL



Gagner la confiance des prestataires de santé

L'audit social suscite des craintes auprès des prestataires de santé qui peuvent mal l'accepter, voire s'y opposer. Elles et ils ont parfois l'impression d'être jugés dans leur travail par des personnes non-expertes à leur secteur d'autant plus quand l'audit est conduit par des jeunes. Des prestataires se plaignent aussi de la profusion d'enquêtes dont elle et ils ne voient jamais les résultats. Un des premiers défis a été de faire adhérer les équipes des centres de santé retenus pour l'audit social en leur démontrant l'intérêt d'un projet porté par les jeunes.

Avant le lancement des enquêtes, l'équipe projet et le consultant se sont rendus dans chaque centre pour introduire les JE et rassurer les agents de santé. L'audit social a été présenté comme une démarche contribuant à l'amélioration directe des services en SSR des adolescent-e-s et des jeunes, avec des bénéfices concrets pour les prestataires. À l'inverse d'un contrôle de leur service, l'audit est fondé sur leur implication dans un dialogue critique et constructif avec les jeunes, basé sur une analyse des données, collective et transparente. Ces échanges préalables ont aussi permis de faciliter l'organisation logistique des enquêtes : où installer le binôme de jeunes dans un lieu à la fois visible, confidentiel et confortable ; comment faciliter l'orientation des jeunes par les prestataires vers le binôme... Malgré l'importante communication initiale, les JE ont été parfois confrontés à des réticences de la part des équipes soignantes qui n'avaient pas reçu l'information de leur direction. Le roulement quotidien du personnel n'a pas facilité la tâche des JE qui ont dû faire preuve de persévérance.

Certain-e-s JE ont avoué avoir voulu abandonner dès le début face à la répétition de demandes administratives. L'appui de l'équipe projet et leur détermination ont été des facteurs clés pour relever les obstacles.

J'ai appris que dans ce genre de situation, il faut rester patient et persévérant : expliquer à chaque fois le projet Ma Réalité, la raison de notre présence. Jeune évaluatrice

Durant les 3 mois de l'enquête, les JE ont su trouver leur place et gagner progressivement la confiance des personnels de santé qui leur ont facilité la tâche en informant de leur côté les jeunes usagers et usagères du déroulement de l'enquête. Grâce aux bonnes relations tissées avec les jeunes, les prestataires ont adhéré à l'audit et apprécié le professionnalisme des JE. Cette reconnaissance a facilité par la suite le dialogue autour des résultats et des recommandations issus de l'audit.

Ça été un déclin de voir ces jeunes en train de recevoir leurs pairs, de recueillir leurs impressions. Je les ai laissés poursuivre leur travail parce que ce sont des jeunes qui s'intéressent aux autres. Ces enquêtes vont leur être utiles et pour nous, prestataires de santé, nous saurons si les jeunes sont satisfaits des services de notre centre. Médecin-chef

LE CHANGEMENT PAS-À-PAS

→ RENFORCER SON POUVOIR INTÉRIEUR

En prenant des responsabilités, les jeunes évaluateurs et évaluatrices ont appris à gérer stress, timidité, énervement... Elles et ils ont dû se dépasser pour aller à la rencontre des autres, parvenir à les convaincre et à les mettre en confiance tout en montrant leur assurance et sérieux.

« Avant le projet, j'étais un peu timide, stressé, et un peu ignorant. Aujourd'hui, je me sens comme un agent humanitaire qui a vraiment fait son boulot, qui a pu toucher beaucoup de personnes. » Jeune évaluateur

Gagner la confiance des jeunes enquêtés-e-s

Second défi pour les JE : convaincre les jeunes usagères et usagers de répondre à l'enquête. Les réticences ont pu porter sur la thématique DSSR, souvent vue ou vécue comme intime et taboue. Sortant d'une consultation médicale, certains jeunes sont aussi gênés de donner librement leur avis sur un-e prestataire, de peur que leurs réponses soient divulguées et que les prochaines visites se passent mal. Dernière difficulté : trouver un format d'enquête accessible à des jeunes, avec un vocabulaire adapté sur un sujet médical et technique.

Comme stratégie, les JE ont su convaincre leurs pairs de l'importance du témoignage pour améliorer les services de santé. Avec un questionnaire au format court et dynamique, les jeunes ont eu le sentiment de participer à une discussion informelle et conviviale. Étant de la même ville, parfois du même quartier, et d'une génération identique, la proximité entre usagers et usagères et JE a agi favorablement. Elles et ils ont accepté de se livrer avec plus de sérénité, se sentant à l'aise pour parler de leurs expériences.

Les jeunes se sentaient bien avec moi et comme je parlais avec tous ces termes que nous utilisons, les jeunes se confiaient réellement à moi. Jeune évaluatrice

Fort-e-s de leurs connaissances en PF et en DSSR, les JE ont su apporter des informations complémentaires selon les besoins et questions spécifiques des jeunes sortant de consultations.

L'objectif est d'amener le jeune à pouvoir dire ce qu'il a compris de sa consultation chez le prestataire. Puis, je peux apporter mon grain de sel en donnant des informations aux jeunes. Jeune évaluatrice



VERS UNE DÉMOCRATIE SANITAIRE OUVERTE AUX JEUNES



Si les jeunes auditeurs et auditrices sont en première ligne durant les enquêtes, elles et ils sont souvent moins associés aux étapes d'analyse des données et de restitution, jugées plus techniques. La masse des données collectées exige des compétences spécifiques. Les autorités qui sont la cible des plaidoyers écoutent plus facilement des expert-e-s. Face à ce déni de reconnaissance, les jeunes risquent de s'effacer à ce stade de l'audit social.

Un plaidoyer fondé sur le vécu des jeunes

Consciente de ces multiples défis, l'équipe projet a mobilisé plusieurs JE au sein du comité technique chargé de l'analyse des données en leur confiant des missions : statuer sur le meilleur centre de santé à récompenser et construire un plaidoyer sur la base des évidences collectées. Les jeunes ont saisi la valeur de leur travail de terrain, indispensable à l'élaboration de revendications. Leur connaissance fine du vécu des jeunes s'est avérée très utile pour affiner les

LE CHANGEMENT PAS-À-PAS

→ AU DELÀ DE L'ENQUÊTE : LES JEUNES COMME RÉFÉRENT-E-S CONSEILLER-ÈRE-S
Le sérieux et l'expertise des JE ont contribué à nouer des relations de confiance avec les usagers et usagères. Les échanges informels se sont poursuivis lors de causeries dans les grins de thé, et plusieurs jeunes filles ont sollicité les JE pour des demandes de conseils.

« A la sortie des centres, j'ai vu que certaines jeunes filles venaient prendre les pilules mais sans savoir réellement ce que c'est. J'ai été vraiment enchantée de pouvoir revenir sur certaines choses et certaines ont pris mon contact pour pouvoir échanger sur tout ce qui est contraception. Avec elles, j'ai toujours des contacts et je cause bien. » Jeune évaluatrice

→ ÊTRE RECONNU-E-S PAR SES PROCHES

La reconnaissance se joue aussi dans l'entourage des JE qui ont vu le regard de leurs proches changer à leur égard. Elles et ils ont gagné en reconnaissance et sont perçus davantage comme des personnes de confiance. C'est aussi le tabou autour de la sexualité qui se brise au sein des familles.

« Grâce à mon implication dans le projet, je suis écouté et respecté au sein de ma famille. Elle a changé son regard sur moi parce que je suis actif et plus responsable. Parler avec mes sœurs de la sexualité et de la contraception était difficile avant mais aujourd'hui, j'arrive à en discuter, à prodiguer des conseils, des explications. » Jeune évaluateur

analyses et apporter du crédit aux messages de plaidoyer. Durant l'atelier de restitution, les jeunes ont pris la parole aisément grâce à leur maîtrise du rapport d'audit. Certain-e-s médecins chef-les ont dit leur scepticisme quant aux données sur leurs centres, souvent moins positives que d'autres. Les jeunes leur ont répondu en apportant des précisions sur le protocole d'enquête pour montrer la rigueur de la démarche de collecte. Au final, les prestataires de santé ont compris les efforts à faire pour améliorer les services et ont validé les recommandations clés pour un centre de santé présentées dans un format vivant et accessible.

L'audit m'a aidé à faire une évaluation de mon service : ce qui marche, ce qui ne marche pas, les faiblesses au niveau du service, les points forts que nous avons. Elle va nous aider à améliorer nos prestations et bien accueillir les jeunes. Médecin-chef



1. Carte communautaire de performances (CCP) est un outil participatif élaboré pour la première fois en 2002 par CareMalawihtps://insights.careinternational.org.uk/media/k2/attachments/CCP-Boîte-à-Outils_CARE_2015.pdf

Suite à la restitution, l'équipe projet accompagnée de plusieurs JE a lancé une tournée dans les centres de santé impliqués dans l'enquête. Ces réunions ont permis à l'ensemble des équipes soignantes de voir les résultats de l'enquête et de débattre des recommandations émises par les jeunes. Les prestataires ont apprécié ce retour organisé à leur niveau et plusieurs se sont engagés à mener des actions concrètes pour améliorer la qualité de leurs services.

Avec l'évaluation, les jeunes aiment le centre ! Cela va contribuer à augmenter la fréquentation. Médecin-chef



LE CHANGEMENT PAS-À-PAS

→ AFFIRMER LA LÉGITIMITÉ DES VOIX DES JEUNES

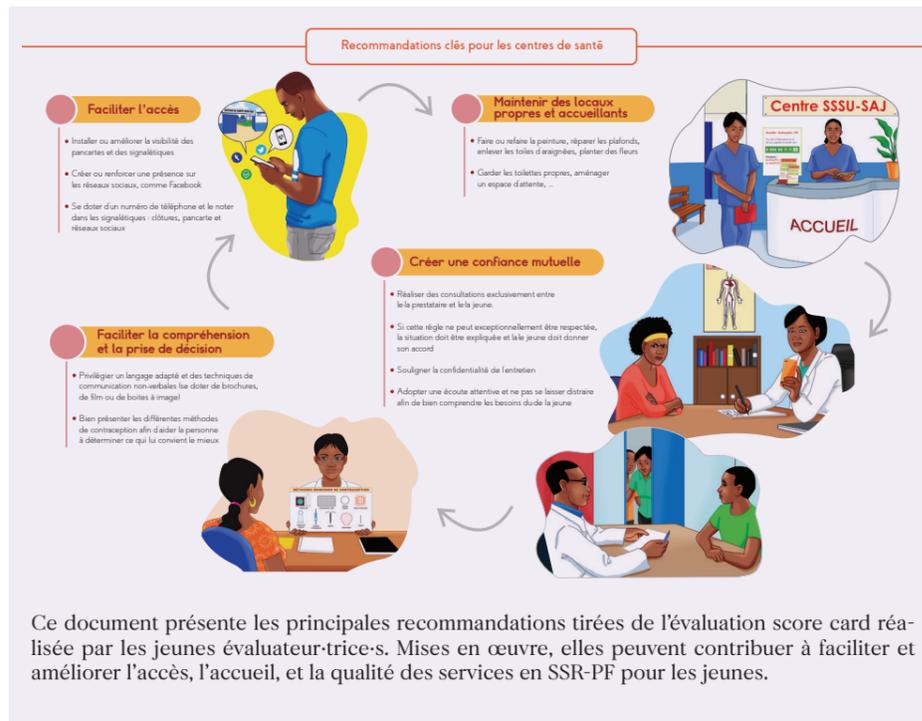
Lors de la restitution, les JE ont reçu des certificats de participation pour leur investissement, démontrant aux décideur-euse-s la légitimité des jeunes à faire entendre leurs voix pour une meilleure gouvernance des services de santé.

“ J'ai aimé cette étape parce que personnellement, je me suis sentie spéciale, je me suis sentie honorée pour mon travail. ” Jeune fille

→ EXPÉRIMENTER LE POUVOIR « AVEC » : TA FORCE EST LA MIENNE

Aux yeux de la plupart des JE le pouvoir de changer, c'est aussi redonner du pouvoir intérieur à d'autres jeunes victimes de discriminations.

“ Pendant l'enquête, j'ai rencontré une jeune fille qui avait eu un enfant et dont les parents ne voulaient plus payer les études. Je l'ai rassurée pour qu'elle reprenne sa vie en main. Ensuite, elle m'a dit : « Ma grande sœur, je veux tout faire pour partir à l'école ! » Ce changement m'a marqué, il m'a permis d'avoir confiance en moi, je sais ce que je suis capable de provoquer chez mes paires. ” Jeune évaluatrice



Les leviers de changement

« Je suis très fière et contente parce que pour une fois, ce n'est pas moi qu'on note. J'ai le pouvoir de noter, de donner mon appréciation, et que cela compte. Je me sens vraiment puissante ! »

Jeune évaluatrice

Placer les jeunes au cœur de l'évaluation

→ en développant leurs compétences techniques et leur expertise sur la qualité des systèmes et des services de santé.

Créer des espaces d'écoute sécurisés

→ entre jeunes pour que chacun-e s'exprime librement sur son vécu.

Soutenir la solidarité mutuelle entre jeunes

→ en renforçant les échanges et conseils entre pair-e-s.

Promouvoir la démocratie sanitaire

→ en renforçant la légitimité des jeunes à porter leur voix et à participer aux instances de décision.

Animer un dialogue continu

→ entre les jeunes et les prestataires de santé, susciter de la confiance réciproque pour jeter les bases d'une collaboration future.

Appui à la capitalisation

EQUI POP. ORG

Avec le soutien

AFD
AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT

WILLIAM + FLORA
Hewlett Foundation

BILL & MELINDA GATES foundation

Destinée à tous publics, et en particulier des associations de jeunes qui veulent s'engager pour les DSSR, cette fiche de capitalisation peut servir à animer une séance à partir de l'histoire du groupe et des leviers pour l'empouvoirement de la jeunesse.

Un grand remerciement à celles et ceux qui ont contribué au projet. • **Les jeunes évaluateurs et évaluatrices** : Camille, Mariame, Madoussou, Elodie, Cathérine, Diane, Aurélie, Espérance, Barbara, Anne Marie, Emmanuella, Marie Joséphine, Landry, Marc, Paul Amany, Rodrigue, Crépin, Serges. • **Le consultant** : M Koffi. • **Les médecins chefs et personnels des SSSU-SAJ de** : Bingerville, Cocody, Port-Bouet, Koumassi 2, Yopougon Est, Yopougon Ouest, Adjamé Centre, Adjamé Est, Abobo Nord, Marcory. • **Les représentants des ministères affiliés** : ministère de la Santé, Ministère de la Femme de la Famille et de L'Enfant, ministère de la Jeunesse, le PNSSU-SAJ, le PNSME. • **Les membres du Comité technique** • **L'équipe projet** : consortium « Ma Réalité » • **AFJCI** : Adou Honorine Secreoua, *chefe de projet*, Agathe Blanc Kamissoko, *responsable AOC*, Barro Bassirima, *Comptable en cheffe*. **ASAPSU** : Ouattara Madjoman, *chargée de projet*, Ruth Nougou, *comptable*. **MESSI** : Armelle Diane Zéguiba, Ténin Traoré, *community manager*, Yao Séphora, *comptable*. • **Pour leur appui technique** : Equipop et en particulier Kate Hart, *chargée d'innovation et d'accompagnement*. • **Crédits** : • **Directrice de la publication** : Aurélie Gal-Régniez • **Rédactrice en cheffe** : Nathalie Perrotin-Milla • **Comité de rédaction** : Kate Hart, Perrine Duroyaume, Cina Gueye, Nora Le Jean • **Suivi éditorial** : Louis Guinamard • **Illustrations** : Lison Bernet - lisonbernet.com • **Création graphique** : Jean-Luc Gehres - welcomedesign.fr