

Une volonté d'offrir "de meilleures services" de planification familiale à l'intention des jeunes:

L'expérience de la communication interpersonnelle et de counseling au Libéria



Contexte

La communication interpersonnelle et de counseling (CIPC) est un volet essentiel de l'interaction entre le prestataire de services et le client. Elle joue un rôle clé dans l'amélioration de la santé maternelle et dans la satisfaction de la demande de contraceptifs et de services de planification familiale (PF) chez tous les clients, y compris les jeunes. Une communication interpersonnelle solide est indispensable, car elle permet au prestataire de services de PF de comprendre les besoins et les difficultés spécifiques d'un client et de guider ce dernier dans sa prise de décision en matière de PF. De même, un dialogue accru aide également les prestataires à établir une relation de confiance avec leurs clients et les encourage à participer activement à leur prise en charge.¹ Il est particulièrement important pour les prestataires d'établir de bonnes relations avec leurs clients lorsque ces derniers sont des jeunes, car l'adolescence est une période au cours de laquelle se produit un développement neuropsychique, ce qui rend l'adolescent davantage enclin à prendre des risques et à être impulsif.² Aborder une séance de counseling dans un esprit de compassion et d'empathie peut favoriser le respect mutuel et une meilleure assimilation du counseling en matière de santé. Une étude préliminaire menée par Breakthrough ACTION au Libéria a montré que la probabilité d'adopter une méthode réversible à longue durée d'action était de 20 % plus élevée chez les femmes qui déclaraient avoir reçu du counseling de haute qualité en matière de PF que chez celles qui déclaraient avoir reçu du counseling de faible qualité.³ Les résultats issus d'une toute autre évaluation menée par Breakthrough ACTION dans les établissements de santé dans le comté de Grand Cape Mount ont révélé que le comportement des prestataires constituait un obstacle à l'utilisation par les femmes des services de PF et de soins maternels offerts dans les établissements de santé, ce qui est particulièrement préoccupant étant donné que 30 % des grossesses au Libéria concernent des jeunes femmes âgées de 15 à 19 ans.⁴

Dans le but d'aider le gouvernement à améliorer les comportements des prestataires, Breakthrough ACTION a offert son expertise au Ministère de la santé du Libéria dans l'élaboration de son premier [programme national sur la CIPC](#). Le ministère de la santé se servira de ce programme pour former les nouveaux prestataires et l'intégrera à la formation professionnelle en cours.

[Empathways](#) est un jeu de cartes à trois tours conçu pour accompagner les jeunes et leurs prestataires de services de PF dans le cadre de la formation des prestataires ou dans d'autres contextes. Le jeu de cartes comprend une série d'incitations à la discussion destinées à établir une relation et une réflexion commune entre les prestataires et les jeunes.

Empathways vise à susciter l'empathie des prestataires de services de PF à l'égard des jeunes clients et à encourager ces prestataires à utiliser cette empathie pour promouvoir une prestation de services de PF davantage axée sur les jeunes. Depuis la publication de l'outil Empathways en 2021, [plusieurs adaptations de la version originale ont été faites pour différentes cibles et pour atteindre divers objectifs de santé.](#)



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough
ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT
SOCIAL ET DE COMPORTEMENT



Breakthrough ACTION et le ministère de la santé ont ensemble œuvré à l'intégration de l'outil Empathways à titre d'exercice pratique dans la rubrique du programme de formation consacrée à l'amélioration de la prestation de services de PF et de santé maternelle, néonatale et infantile (SMNI) à l'intention des jeunes clients. Alors que le programme sur la CIPC propose des exercices portant sur la définition des valeurs, l'outil Empathways, quant à lui, met un accent spécifique et pratique sur le développement des compétences des prestataires en matière de communication empathique et d'écoute active lors des interactions avec les jeunes clients, ce qui en fait un complément essentiel à l'autre matériel du programme. L'activité portant sur l'utilisation de l'outil Empathways offre aux prestataires une occasion pratique d'examiner et de concevoir des plans pour surmonter les biais dans la prestation de services de contraception et de PF à l'intention des jeunes.

Mise en œuvre du programme

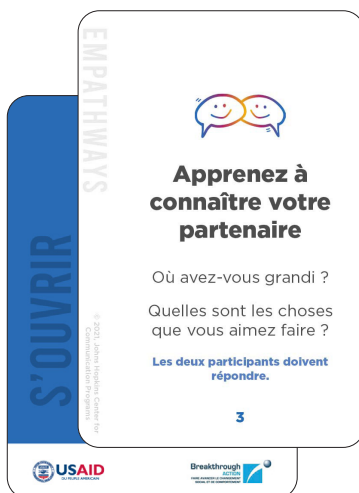
Breakthrough ACTION de concert avec le ministère de la santé et d'autres parties prenantes ont organisé des ateliers de formation de deux jours sur la CIPC dans dix comtés (Grand Bassa, Grand Cape Mount, Grand Gedeh, Grand Kru, Lofa, Margibi, Maryland, Montserrado, Nimba, et Riverge) entre juin et juillet 2022. Au total, 275 prestataires (170 hommes, 105 femmes) et 30 jeunes (18 hommes, 12 femmes) ont pris part aux ateliers.

Au moins vingt-cinq prestataires et trois jeunes ont participé à chaque atelier. Des maîtres-formateurs ont animé les différentes sessions, aussi bien niveau des comtés que sur l'étendue du territoire national, en bénéficiant de l'assistance technique de Breakthrough ACTION. Le premier jour de l'atelier était consacré aux principes de base de la CIPC et aux approches centrées sur le client en matière de PF et de soins et counseling relatifs à la SMNI. Le deuxième jour était spécifiquement consacré à la fourniture de ces services aux jeunes clients. Les participants ont eu l'occasion de démontrer leurs capacités à faire preuve d'empathie dans la prestation

de services de haute qualité en matière de PF et de SMNI à l'intention des jeunes, avant d'apprendre à utiliser les cartes Empathways. Dans chaque comté, les maîtres formateurs invitaient trois jeunes à participer aux sessions Empathways et leur expliquaient comment utiliser l'outil avec trois prestataires. D'autres participants observaient le processus et les résultats obtenus des échanges à cœur ouvert. Avec l'assistance des animateurs, les participants à l'atelier traitaient l'exercice ensemble, puis donnaient leurs avis sur leurs expériences en séance plénière.



Un prestataire et une jeune femme utilisent les cartes Empathways lors d'une formation sur la CIPC dans le comté de Grand Cape Mount.
Crédit photo: Breakthrough ACTION



Le jeu Empathways comprend des cartes permettant d'établir des contacts et invitant les prestataires de services de PF et les jeunes à se considérer mutuellement en tant qu'individus, en dehors de la relation client-prestataire.

Suivi de la mise en œuvre du programme

Breakthrough ACTION a pu recueillir les échanges et les idées essentiels émises par les prestataires lors de la lecture des rapports et lors des discussions en séance plénière au cours des différentes formations. Un mois après chaque atelier, Breakthrough ACTION et les équipes de santé du comté ont effectué des visites de suivi mensuelles afin d'évaluer les progrès réalisés par les prestataires dans l'application de leurs nouvelles compétences en matière de CIPC. Ils ont également effectué des visites trimestrielles complémentaires afin de recouper et de vérifier les résultats obtenus des activités de suivi mensuelles.

Les visites mensuelles et trimestrielles comprenaient des observations directes des interactions entre les clientes et les prestataires, et des entretiens avec ces derniers. Ces activités leur ont également permis d'évaluer la mise en pratique, par les prestataires, des compétences acquises en matière de CIPC telles que l'accueil des clients, le choix individuel et éclairé de la méthode de PF et plus encore. Les équipes ont également pu évaluer, par le biais d'une liste de contrôle, les progrès réalisés par les prestataires dans la mise en œuvre des compétences qu'ils ont acquises grâce à l'outil Empathways.

Résultats

Dans l'ensemble, les ateliers de formation ont permis aux prestataires de prendre conscience de l'impact négatif de leurs biais sur leur offre de services de PF aux jeunes clients. Nombre d'entre eux ont déclaré qu'ils regrettaient d'avoir traité les adolescents de façon inappropriée ou différemment des autres clients. Dans le comté de Lofa, certains prestataires ont indiqué qu'ils avaient la fâcheuse habitude de faire attendre les clients adolescents et préféraient prendre un client adulte parce qu'ils se disaient que les adolescents étaient « trop jeunes pour avoir des rapports sexuels ». Certains prestataires ont avoué qu'ils « ne prenaient jamais le temps » de bien conseiller les jeunes. Certains prestataires ont également évoqué la façon dont ils avaient été traités lorsqu'ils étaient plus jeunes. L'un d'entre eux a notamment raconté le mauvais traitement dont elle avait fait l'objet étant enceinte et adolescente. Grâce à ces échanges et réflexions lors des activités sur l'utilisation de l'outil Empathways, les prestataires ont déclaré avoir réalisé à quel point ils traitaient les jeunes injustement et ont promis d'y remédier en retournant dans leurs établissements de santé avec un état d'esprit positif et en appliquant les connaissances acquises pour fournir des services de PF de haute qualité à leurs jeunes clients.

Les prestataires et les jeunes ont apprécié les cartes et l'approche Empathways. Ils ont loué la capacité de l'outil à instaurer la confiance et la compréhension entre les prestataires et les jeunes, même si le processus semble prendre du temps.

Les rapports de suivi qualitatif post-formation ont montré une amélioration progressive de l'attitude des prestataires à l'égard des jeunes clients. Lors des visites de suivi mensuelles et trimestrielles, le feedback obtenu auprès des clients et des prestataires a révélé que ces derniers avaient amélioré leurs compétences en matière de communication centrée sur le client,

“Empathways représente pour nous la méthode adéquate pour travailler avec les jeunes qui viennent dans nos différentes cliniques pour bénéficier de nos services. Si nous prenons cette méthode au sérieux, nous offrirons de meilleurs services aux jeunes qui viennent chaque jour dans nos cliniques.”

– déclare un prestataire, dans le comté de Grand Cape Mount.

“Cette façon de travailler avec nous (les jeunes) est vraiment intéressante. Il est facile de parler librement de nos problèmes. Si cela continue, plus de jeunes voudront se rendre à l'hôpital.”

– affirme un jeune, dans le comté de Montserrado

d'empathie et de counseling, en particulier vis-à-vis des jeunes, dans le cadre de la prestation de services de PF et de SMNI.

Lors d'une visite dans le comté de Grand Cape Mount, certains prestataires ont déclaré qu'ils hésitaient auparavant à conseiller les jeunes clients sur les méthodes contraceptives, qu'ils évitaient complètement de le faire ou qu'ils fournissaient un counseling à la hâte ou de manière superficielle. Cependant, Empathways les a aidés à améliorer leur interaction avec les jeunes. Par exemple, ils ont fait savoir qu'ils échangent désormais davantage avec leurs jeunes clients, qu'ils ressentent plus d'empathie et de compréhension à leur égard et qu'ils sont plus ouverts à la discussion sur les questions liées à la PF y compris la contraception. Ils prennent désormais le temps nécessaire pour s'assurer que leurs jeunes clients reçoivent un counseling de qualité et se sentent respectés.

À la clinique Worhn, dans le comté de Margibi, deux mois après la participation des prestataires à l'atelier de formation sur la CIPC et sur l'outil Empathways, une jeune cliente a exprimé son étonnement face au changement soudain et positif dans la manière dont les prestataires traitent les clients à la clinique. Selon la jeune femme, elle avait auparavant l'impression que les prestataires essayaient de clore le plus rapidement possible les séances de consultation avec les jeunes clients. Mais désormais, les prestataires s'efforcent d'aborder les jeunes avant la séance de counseling et d'apprendre à connaître et à comprendre leurs besoins individuels et leur situation. Ces changements, parmi d'autres, ont rendu l'environnement clinique plus détendu et plus accueillant pour les jeunes clients qui se sentent désormais plus à l'aise pour rechercher des services en matière de PF.

Conclusion

Breakthrough ACTION concentre son action sur la conception, le développement et la mise en œuvre d'activités relatives au changement social et de comportement capables de générer des résultats positifs en matière de santé pour tous les libériens, notamment la réduction des grossesses chez les adolescentes par l'amélioration de l'accès des jeunes à la contraception et à des informations et services de qualité en matière de PF. L'intégration de l'outil Empathways dans le programme national sur la CIPC a permis aux prestataires de réaliser à quel point conseiller les jeunes clients est une tâche différente et délicate. Les prestataires sont appelés à traiter les jeunes avec empathie afin de les inciter à se montrer ouverts et faire preuve de convivialité, et les impliquer pleinement dans leurs propres prises en charge et décisions en matière de santé reproductive.

Le ministère de la santé, représenté à tous les niveaux (au niveau national, au niveau des comtés, des districts et des cliniques) a exprimé sa satisfaction quant au nouveau programme sur la CIPC. Les superviseurs des établissements de santé, les prestataires et les jeunes ont adopté l'approche Empathways et la considèrent comme un outil précieux permettant d'améliorer la prestation de services de PF et de SMNI, en particulier vis-à-vis des jeunes. En 2023, Breakthrough ACTION poursuivra ses efforts, en collaboration avec le ministère de la santé, pour intégrer le programme sur la CIPC, y compris l'outil Empathways, dans le Plan opérationnel des ateliers de formation des prestataires au sein des comtés. Le ministère de la santé a fait savoir aux responsables de Breakthrough ACTION qu'il souhaitait que ces derniers mettent à l'échelle le programme sur la CIPC, étendent ledit programme à un plus grand nombre d'établissements de santé et continuent à renforcer sa mise en œuvre par le biais de mentorat et d'encadrement afin d'aider les prestataires de services de PF à faire valoir les compétences nouvellement acquises directement dans leurs interactions avec les jeunes clients.

Certes, la formation dispensée dans le cadre du programme sur la CIPC a le mérite d'avoir déclenché un véritable changement dans les normes jusque-là figées qui régissaient l'interaction entre les jeunes et les prestataires. Cependant, de tels changements sont par nature progressifs, et une supervision et une formation continue, ainsi que d'autres échanges et engagements entre les prestataires et les jeunes sont nécessaires pour renforcer et encourager ce changement. Breakthrough ACTION continuera à fournir une assistance technique aux équipes de santé des comtés et des districts ainsi qu'au ministère de la santé pour planifier des sessions de formation impliquant davantage les jeunes et offrant plus de temps à tous les prestataires pour acquérir une expérience pratique de l'approche Empathways.

Ce document a été rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain par l'intermédiaire de l'Agence américaine pour le développement international (USAID). Son contenu relève de la responsabilité de Breakthrough ACTION et ne reflète pas nécessairement les positions de l'USAID ou du gouvernement américain.

- 1 Ninsiima, L. R., Chiumia, I. K., & Ndejjo, R. (2021). Factors influencing access to and utilisation of youth-friendly sexual and reproductive health services in sub-Saharan Africa: A systematic review. *Reproductive Health*, 18(1), 135. <https://doi.org/10.1186/s12978-021-01183-y>
- 2 Crone, E. A., & Dahl, R. E. (2012). Understanding adolescence as a period of social-affective engagement and goal flexibility. *Nature Reviews Neuroscience*, 13(9), 636–650. <https://doi.org/10.1038/nrn3313>
- 3 Kapadia-Kundu, N., Tsang, S., Millward, J., Kitson, J., Nyankun, V., Reeves, H., Babalola, S., & Figueroa, M.-E. (2022). Breakthrough ACTION Liberia: Baseline Report for FP and LARCs. Johns Hopkins Center for Communication Programs. https://thecompassforsbc.org/wp-content/uploads/BA_Liberia_Baseline-Study_FP-and-LARCs-Report_FINAL_Dec2022.pdf
- 4 Liberia Institute of Statistics and Geo-Information Services, Ministry of Health [Liberia], & ICF. (2021). Liberia Demographic and Health Survey 2019-20. Liberia Institute of Statistics and Geo-Information Services, Ministry of Health, and ICF. <https://dhsprogram.com/publications/publication-FR362-DHS-Final-Reports.cfm>