

Vers une offre de services de contraception adaptés aux jeunes davantage empreinte d'empathie: L'expérience Empathways au Kenya



Contexte

Au Kenya, comme dans beaucoup d'autres pays du monde,¹ des facteurs tels que la stigmatisation sociale sur l'utilisation de contraceptifs par les jeunes et les difficultés d'accès aux soins de santé chez les jeunes contribuent en général des comportements de recours aux services de planification familiale (PF) et de santé reproductive (SR) inadéquats et limitent l'accès des jeunes aux soins de PF/SR. Les jeunes, en particulier, ont besoin de counseling en PF/SR empreints de compassion et d'empathie en raison des innombrables difficultés qu'ils rencontrent au cours de cette phase de leurs vies. La puberté et l'adolescence sont des périodes de transitions majeures, marquées par des changements physiologiques, psychosociaux et culturels importants, des facteurs de stress et de vulnérabilités.² À mesure que les jeunes expérimentent ces différents changements, ils doivent avoir accès à des informations et à des services de PF/SR de qualité sans jugement, afin de pouvoir comprendre leurs corps et prendre des décisions qui leur conviennent. Toutefois, cet accès est souvent entravé par les biais des prestataires de services de PF/SR et par leur refus de prendre en compte les besoins des adolescents en matière de santé sexuelle. Par conséquent, le taux de grossesse chez les adolescentes reste élevé au Kenya et nécessite une attention urgente.³ Au Kenya, 15 % des femmes âgées de 15 à 19 ans ont déjà été enceintes. Ce taux augmente avec l'âge, passant de 3 % chez les femmes de 15 ans à 31 % chez celles de 19 ans.⁴

[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.](#)



Breakthrough ACTION collabore avec la division de la santé familiale au sein du gouvernement kenyan et d'autres parties prenantes pour relier systématiquement les activités de changement social et de comportement fondées sur des données probantes aux solutions de prestation de services de santé. Le programme de Breakthrough ACTION au Kenya se concentre sur la prestation de services de qualité en matière de santé sexuelle et reproductive des adolescents et des jeunes (SSRAJ) dans les comtés d'Homa Bay et de Vihiga. De manière plus spécifique, les objectifs généraux du projet sont les suivants:

- **Améliorer l'adoption de comportements clés en matière de SSRAJ et de santé maternelle, néonatale et infantile**, tels que l'utilisation opportune et cohérente des services de PF et de soins prénatals, en s'attaquant aux déterminants comportementaux pertinents susceptibles d'empêcher ces comportements, notamment la stigmatisation communautaire, la violence basée sur le genre, les constructions religieuses et socioculturelles, ainsi que les connaissances et les compétences individuelles.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough
ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT
SOCIAL ET DE COMPORTEMENT



- **Transformer le comportement des prestataires afin d'améliorer la qualité des interactions** entre clients et prestataires et d'instaurer la confiance entre les communautés et les établissements de santé.
- **Développer les capacités du ministère de la santé et des partenaires au niveau national** de sorte à concevoir et mettre en œuvre des politiques, des stratégies et des directives visant à améliorer la santé reproductive, maternelle, néonatale et infantile, la PF et la SSRAJ.

Pour renforcer ces objectifs, en 2022, le personnel de Breakthrough ACTION au Kenya a piloté l'outil Empathways afin de tester sa capacité à lutter contre la stigmatisation, les biais et la méfiance des prestataires qui empêchent généralement les jeunes d'accéder aux services de contraception et de SR. Les auteurs du projet espéraient que le jeu de cartes Empathways servirait de catalyseur pour déclencher un changement social en permettant aux prestataires de réfléchir, sans porter de jugement, sur la manière dont leurs biais influent sur la qualité des soins de PF qu'ils prodiguent aux jeunes clients. Tandis que le programme du ministère de la santé, axé sur la fourniture des services de SSRAJ, comporte un contenu sur la définition des valeurs à l'intention des prestataires, l'accent spécifique et pratique mis par Empathways sur le développement des compétences des prestataires en matière de communication empathique et d'écoute active en a fait un solide complément au contenu existant.

La Phase pilote

Entre juin et septembre 2022, Breakthrough ACTION et le ministère de la santé ont organisé, en collaboration avec les départements de la santé des comtés de Homa Bay et de Vihiga, une formation de cinq jours à l'intention des prestataires sur la fourniture de services de SSRAJ de qualité aux jeunes clients. Au total, 30 prestataires des comtés de Vihiga (sous-comtés de Hamisi et Luanda) et de Homa Bay (sous-comtés de Rachuonyo South et de Rangwe) ont participé à la formation. Tous les prestataires y ayant pris part fournissaient déjà des services de SSRAJ dans leurs établissements de santé respectifs.

Les quatre premiers jours de la formation étaient consacrés aux différentes composantes du Programme national de services de SSRAJ adaptés aux jeunes et principalement au renforcement des capacités des prestataires en matière de prestation de services de SSRAJ de manière globale et efficace. Le cinquième jour, les formateurs ont présenté l'outil Empathways sous la forme d'un exercice pratique visant à favoriser l'application des compétences en temps réel et à encourager le dialogue entre les prestataires et les jeunes.

Les formateurs ont commencé à présenter l'outil Empathways aux prestataires lors d'une session plénière. Par la suite, ils ont distribué les jeux de cartes Empathways à chaque groupe. Les prestataires ont ensuite été répartis en binômes

pour s'entraîner à utiliser les jeux de cartes entre eux pendant environ une heure avant de revenir en séance plénière pour discuter de leur expérience de l'utilisation des cartes., les formateurs ont invité 15 adolescents—choisis avant la formation par Breakthrough ACTION, les coordinateurs des services de santé communautaire des sous-comités et les agents de santé communautaire—à participer à la session, le but étant de favoriser concrètement et immédiatement l'utilisation du nouvel outil. Ensuite, pendant une heure, chaque prestataire jumelé avec un jeune se sont installés dans un endroit pratique et privé pour travailler ensemble de manière indépendante avec l'outil Empathways, en utilisant les différentes activités brise-glace, les sujets de discussion et les cartes de scénario. Après quelques échanges de discussion, les jeunes et les prestataires ont été rappelés pour une session plénière afin de discuter de leurs expériences.

Les prestataires ont ensuite élaboré un plan d'action relatif à la mise en œuvre des enseignements tirés de l'activité Empathways dans leurs interactions quotidiennes avec les jeunes au sein de leurs établissements de santé respectifs. Certains prestataires se sont engagés, par exemple, à utiliser les techniques d'Empathways avec au moins deux jeunes clients chaque semaine. D'autres prestataires ont prévu de partager leur expérience Empathways avec la direction de leur établissement de santé.

Méthodologie de suivi

Trois mois après la formation, le ministère de la santé a effectué des visites de supervision facilitante auprès de tous les prestataires ayant participé à la formation de cinq jours, dans le cadre des activités de suivi du ministère. Les données ont été collectées à l'aide des fiches de suivi des données du ministère de la santé, qui sont transmises par les responsables des dossiers médicaux des sous-comtés en vue de la saisie des données dans le système d'information sanitaire du Kenya. Au cours de ces visites, Breakthrough ACTION a organisé des réunions d'évaluation distinctes avec les prestataires des comtés de Homa Bay et de Vihiga afin d'évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre des compétences acquises au cours de la session Empathways dans leurs établissements de santé respectifs et d'assurer le suivi des engagements pris au cours de l'activité Empathways.

Résultats

Les enquêtes de suivi ont révélé que depuis la fin de la formation, les 30 prestataires ont pu fournir un counseling et des services de SSRAJ à un total de 1 902 jeunes et adolescents (397 clients de sexe masculin et 1 505 de sexe féminin).

Dans l'ensemble, les prestataires participants ont fait état de progrès importants dans la réalisation de leurs engagements respectifs et ont fait savoir qu'Empathways leur a permis d'acquérir les compétences nécessaires pour fournir un counseling spécifique aux adolescents et aux jeunes avec empathie, notamment en matière de contraception et d'autres questions relatives à la planification familiale et à la santé maternelle, néonatale et infantile. Les prestataires ont en outre déclaré que la formation leur avait permis de découvrir de nouvelles façons, et l'importance, de percevoir les adolescents et les jeunes clients

“Aujourd’hui, je prends mon temps, je décrypte à la fois la communication verbale et non verbale, je comprends que chacun d’entre eux est unique et je les traite donc tous comme des individus à part entière. Cela a même amélioré mon interaction et ma relation générale avec mes enfants.”

– **Propos d’une infirmière formée à l’utilisation de l’outil Empathways à l’hôpital du sous-comté de Rachuonyo South**



La dernière carte Empathways invite les prestataires à s'engager à entreprendre de nouvelles actions ou à adopter de nouveaux comportements, sur la base de leur interaction avec l'outil et avec la jeune personne à qui ils ont parlé ce jour-là.

en tant que personnes, renforçant ainsi la qualité de leur counseling.

Les prestataires ont également indiqué que l'outil Empathways leur avait permis d'affiner leurs compétences en matière de communication, particulièrement en ce qui concerne leurs interactions avec les adolescents. De manière plus précise, les prestataires ont reconnu que grâce à l'outil Empathways, ils ont amélioré leurs capacités d'écoute active, et ils ont davantage ravivé leur sens de l'empathie à l'égard des jeunes et des adolescents. Ils ont déclaré que ces compétences les ont également aidés à gérer les cas de VIH, de violence sexuelle, et de violence basée sur le genre chez les adolescents ; des cas qui sont généralement très délicats et doivent être traités avec soin. Enfin, les prestataires ont déclaré qu'après avoir utilisé l'outil dans le cadre de la formation, ils étaient désormais capables de sonder leurs jeunes interlocuteurs plus profondément et de manière prudente et sensible lors des échanges. Cela permet aux jeunes clients de se sentir en sécurité et aux prestataires d'obtenir plus d'informations de la part de leurs clients pendant les séances de conseil. Nombre d'entre eux ont affirmé désormais être en mesure d'aider les adolescents à prendre leurs propres décisions sur les méthodes de contraception et de PF et sur d'autres services de SSRAJ, permettant à ces derniers de sentir davantage responsables à l'avenir.



Affiches Empathways (en blanc) affichées sur les murs des centres de santé. Ces affiches ont suscité des discussions entre les jeunes clients et les prestataires et ont rappelé à ces derniers la place de l'empathie dans la prestation de services de contraception et de santé reproductive de qualité pour les jeunes.

Toutefois, les prestataires ont déploré ce qui suit: puisqu'ils sont appelés à jouer différents rôles, à effectuer une multitude de tâches au sein des établissements de santé et à s'occuper de clients ayant des besoins divers, ils ne disposent souvent pas d'assez de temps pour dispenser un counseling adéquat à chaque adolescent en s'inspirant des aptitudes acquises. Ils ont estimé que ce manque de temps les contraint à opérer un choix difficile entre fournir un counseling véritablement empathique et personnalisé à un nombre réduit de clients et conseiller le plus grand nombre possible d'adolescents. Les prestataires ont également recommandé que, lors des prochaines formations, le projet prenne en compte différents groupes, en particulier les agents de santé communautaire, les responsables de promotion de la santé et les responsables de santé publique, afin que les services offerts avec empathie soient plus largement et systématiquement mis à la disposition des jeunes au niveau des établissements de santé et de la communauté.

Une "chance sur un million": l'histoire de "Mercy" racontée par un prestataire de services formé à l'utilisation de l'outil Empathways

Mercy est une orpheline du village d'Obunga. Elle est âgée de 15 ans et est actuellement en classe de 3ème à l'école secondaire mixte d'Obunga. Alors qu'elle était en classe de 4ème, elle est tombée enceinte et a accouché. L'homme responsable du nom « aliruka » [a refusé d'assumer ses responsabilités]. Après l'accouchement, Mercy a dû laisser son bébé à sa grand-mère, une paysanne qui vit des récoltes de sa plantation, pour pouvoir retourner à l'école. L'oncle de Mercy a pris sur lui de prendre en charge ses frais de scolarité, mais il a du mal à le faire faute d'un emploi stable.

Mercy et sa famille, avaient désespérément besoin d'argent. Pour joindre les deux bouts, Mercy s'est vue contrainte de se trouver un petit ami, William. Dans leur relation de convenance, William, un conducteur de bodaboda [moto], offrait habituellement de l'argent à Mercy en échange de rapports sexuels. Mercy expliquait que William n'aimait pas utiliser le préservatif et qu'elle craignait de tomber à nouveau enceinte. Elle lui a même suggéré d'utiliser une méthode contraceptive, mais il s'y est opposé, affirmant que cela la rendrait "froide" au lit.

Cette situation a plongé Mercy dans un dilemme, qui plus est, était aggravé par le fait qu'elle était jeune mère et étudiante et qu'elle ne pouvait donc pas se rendre au centre de santé local au vu et au su de tout le monde de peur d'être jugée.

Ce fameux jour où nous nous sommes rencontrés, c'était la troisième fois qu'elle venait dans notre établissement de santé dans l'espoir de se faire consulter. Les deux autres fois, elle avait rebroussé chemin en raison du grand nombre de personnes qu'elle avait trouvées dans l'établissement ou du fait que le personnel soignant lui avait semblé un peu rébarbatif. J'avais donc là une chance sur un million d'avoir une discussion avec elle.

Je lui ai posé la question de savoir pourquoi elle avait décidé de venir me rencontrer et elle m'a fait savoir qu'une de ses camarades de classe à qui j'avais proposé mes services par le passé lui avait recommandé de venir me rencontrer. Au cours de notre échange, elle me parlait de sa situation et de ses craintes de perdre son petit ami s'il venait à découvrir qu'elle avait adopté une méthode ou de tomber enceinte si elle n'en adoptait pas une. À ce moment-là, j'ai sympathisé avec elle et je lui ai

raconté comment j'avais moi-même eu un bébé alors que j'étais encore à l'école et, en conséquence, j'avais dû faire face à toutes sortes de stigmates. Je l'ai félicitée pour sa détermination à poursuivre ses études dans ces circonstances et je l'ai encouragée à aller de l'avant.

Après avoir examiné les options disponibles, nous nous sommes mis d'accord sur une méthode offrant une certaine intimité, de sorte que le petit ami et la grand-mère ne sachent pas immédiatement qu'elle avait adopté une méthode contraceptive, et qui ne l'obligerait pas à se rendre fréquemment dans l'établissement de santé. Finalement, elle a préféré opter pour un implant. Elle a déclaré qu'avec le temps, elle en parlerait à son petit ami et le convaincrerait de l'accompagner au centre de dépistage du VIH, si possible, et d'obtenir de plus amples informations sur la PF.

**Ce témoignage a été édité pour des raisons de clarté et de longueur; le nom de la jeune cliente a été modifié pour des raisons de confidentialité.*



Conclusion

Dans les comtés de Homa Bay et de Vihiga, l'outil Empathways a permis de mettre en évidence la différence que peuvent faire le rapprochement et l'empathie dans la prestation de services de PF par un prestataire à un jeune client. Les prestataires et les parties prenantes au niveau national ont pu constater de visu que le fait de poser des questions simples et explicites permet de rendre les conversations plus fluides et offrir l'occasion à des personnes étrangères d'aborder sans détour avec leurs interlocuteurs des sujets très sensibles afin de nouer un lien authentique et personnel avec ces derniers. Empathways fournit également aux prestataires les outils dont ils ont besoin pour entamer un véritable dialogue interactif avec les jeunes clients afin de s'assurer que les besoins des jeunes sont compris et satisfaits, plutôt que négligés ou ignorés.

Le ministère de la santé et les prestataires sont ravis de l'apport précieux d'Empathways dans l'amélioration des compétences des prestataires en matière de conseil sur la SSRAJ et de prestation de services adaptés aux jeunes. En 2023, Breakthrough ACTION Kenya mettra à l'échelle les programmes de formation des prestataires prévus pour cinq jours—y compris le dernier jour consacré à Empathways—dans 60 établissements de santé supplémentaires, et ce, dans six autres sous-comtés de Vihiga et de Homa Bay. Les responsables du projet continueront à suivre les progrès de la mise en œuvre d'Empathways et à documenter les résultats engrangés, en particulier le nombre d'adolescents et de jeunes recevant des contraceptifs modernes dans les établissements de santé. Au sein du ministère de la santé, le principal formateur national en matière de SSRAJ a indiqué que le renforcement des capacités internes du ministère sur les techniques Empathways permettra à la division de la santé reproductive et maternelle de déployer la technique au-delà des comtés d'Homa Bay et de Vihiga. Le ministère de la santé a également manifesté sa volonté de voir Breakthrough ACTION mettre sur pied un processus d'adaptation de l'outil Empathways au niveau national, afin qu'il puisse répondre encore mieux aux problèmes spécifiques des services de PF/SR pour les jeunes au Kenya et qu'il fasse partie des interventions adaptées et intégrées dans les programmes de SSARJ du ministère.

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 Organisation mondiale de la santé. (2022). Grossesse chez les adolescentes. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-pregnancy>
- 2 Holder, M. K., & Blaustein, J. D. (2014). Puberty and adolescence as a time of vulnerability to stressors that alter neurobehavioral processes. *Frontiers in Neuroendocrinology*, 35(1), 89-110. <https://doi.org/10.1016%2Fj.yfrne.2013.10.004>
- 3 Obare, F., Odwe, G., & Birungi, H. (2016). Adolescent sexual and reproductive health situation: Insights from the 2014 Kenya Demographic and Health Survey. Population Council. https://www.popcouncil.org/uploads/pdfs/2016STEPUP_AdolSRH-KenyaDHS.pdf
- 4 Kenya National Bureau of Statistics and ICF. (2023). Kenya Demographic and Health Survey 2022. Key Indicators Report. <https://dhsprogram.com/pubs/pdf/PR143/PR143.pdf>