**Perceptions communautaires de la qualité des soins dans les services de PF au Burkina Faso**

# 3- Résultats

Au cours des focus group avec les femmes, les perceptions de la qualité des services de planification familiale ont été cernées à travers des questions qui portent sur les points de satisfaction, d’insatisfaction et enfin sur les attentes des femmes autour des services. Il s’agit dès lors de cerner les aspects de l’offre de services qui interviennent dans l’appréciation de la qualité des soins de PF chez les femmes.

~~Les résultats des entretiens montrent que selon les profils sociodémographiques des femmes, les perceptions de la qualité se construisent de manière différente. Ainsi, tandis que les femmes les plus âgées et celles qui sont mariées ont tendance a évoqué leurs perceptions de la qualité à partir de leurs propres expériences positives ou négatives avec les services, les femmes les plus jeunes et celles qui sont des célibataires ont quant à elles généralement apprécié cette qualité à partir des histoires ou expériences d’autres femmes pouvant être leurs amies, les membres de la famille ou de la communauté. Pour ces jeunes femmes et célibataires qui ont généralement peu d’expériences avec les services de PF, les expériences ou histoires partagées par les autres constituent la base à partir de laquelle elles appréhendent la qualité des soins dans les services.~~

Globalement, deux volets de l’offre de services ressortent des discours des femmes quand elles évoquent la qualité des soins dans les services de PF. Il s’agit des interactions avec les prestataires et certains aspects plus prosaïques/pragmatiques de l’offre de services.

## 3.1- Les interactions avec les prestataires

Les interactions prennent en compte les rapports entre les femmes et les prestataires depuis l’accueil dans les services à l’administration des soins de PF. Que se soient les expériences positives ou négatives, vécues ou attendues par les femmes, ou encore les attentes, les interactions avec les prestataires sont au cœur des perceptions de la qualité des services de PF chez les femmes enquêtées.

### 3.1.1- L’accueil un aspect important de l’appréciation des services de PF

Au cours des entretiens qualitatifs, les femmes dans leur majorité, s’agissant des aspects qu’elles apprécient ou de ceux qu’elles n’aiment pas au cours de leurs expériences ou de celles des autres avec les services de santé, l’accueil est mentionné comme un élément important. Cet accueil qui est vu comme le premier contact avec le prestataire, est selon elles déterminant dans la construction des rapports de confiance entre prestataires et clientes de services de PF. Un bon accueil étant positivement apprécié et un accueil moins chaleureux fortement décrié par les femmes. De prime abord, les femmes perçoivent la bonne humeur du prestataire au premier contact comme un aspect important de leur satisfaction par rapport aux services qu’elles reçoivent. Un bon accueil selon les enquêtées se traduit globalement par l’amabilité, le *« sourire »*, les *« bonnes paroles »* et les relations chaleureuses ou affectueuses dont fait preuve les prestataires lors du premier contact avec les femmes. Pour les femmes, un bon accueil met en confiance et rassure la femme et cela lui permet de *« s’ouvrir »* et *« d’expliquer ses vrais problèmes »* au prestataire.

*« P5 : C’est comme ce que P3 a dit, si tu rentres dans un centre de santé et on t’accueille avec sourire, tu seras contente. Ainsi tu pourras parler de tes problèmes avec transparence à l’agent de santé. »*

*BoFCelUt20-24\_Bazie*

*« P2 : Selon moi en tout cas, c’est bon. Parce ce que quand je suis partie, c’est un homme qui était là, il m’a bien reçu. Il souriait avec moi, il m’a expliqué le fonctionnement des produits. Il m’a dit si je prends la pilule que ça va m’éviter une grossesse. En tout cas il m’a expliqué ça comme cela. Je trouve que c’était bon et gentil avec moi. »*

*BanFCelUt15-19\_1 Repris\_Kindo*

Un bon accueil encourage également les femmes à retourner dans les services de PF

*« P3 : Un prestataire a fait de telle sorte que j’ai eu l’envie de repartir une 2e fois. Je faisais des injectables et mes menstrues s’étaient arrêter. Je suis allé expliquer au prestataire qui était de service et il m’a prescrit des pilules qui ont rendu mes règles normales. Le jour qu’il m’a revu en consultation, il a dit : oh alors ma chérie, c’est comment ? je dis ça va. Il dit ah super. J’étais très contente de la manière qu’il m’a accueillie »*

*BanFDejMaUt25-49\_Sarah*

A contrario, un mauvais accueil est négativement perçu et est souvent de nature à décourager les femmes dans la fréquentation des services et l’utilisation des méthode

*P5 : Je ne suis jamais aller mais il y a l’une de mes copines qui dit qu’elle est déjà allée dans le service une fois et elle a trouvé une dame, que la dame là reçu froidement, qu’elle avait la mine serrée pour cela elle n’a pas pu faire ce qu’elle était allée pour faire. Elle est repartie une autre fois et elle a trouvé un homme qui l’a bien reçu donc elle a eu le courage de dire ce pourquoi elle est venue.*

*BanFCelNonUt20-24.*

Au-delà de la confiance entre prestataires et clientes que le bon accueil peut créer, pour les femmes, il traduit également le respect et la considération que les prestataires ont pour les clientes. Ce qui, au-delà des clientes elles-mêmes, peut favoriser la fréquentation des services de PF par les autres femmes de la communauté.

*P5 : tout le monde aime le respect, quand tu prends courage pour aller faire quelque chose et que tu es respecté, ça te motive plus. Mais quand tu pars trouver qu’il y a des injures et que la personne est surtout de mauvaises humeurs, elle va déverser sa colère sur toi, ça te décourage et tu repars chez toi. Donc tu ne pourras pas recommander cette dernière a quelqu’un au contraire tu la dévaloriseras aux yeux de cette personne. Cette personne peut refuser d’y aller.*

*BoFCelUt15-19\_01 (repris)\_Amelia*

*« P1 : (silence) ce qui peut influencer la décision " on dit que le respect avant tout” ; si tu pars et qu’on ne te respecte pas, prochainement tu ne vas pas y repartir et tu te mettras en tête que la PF n'est pas une bonne chose. Mais quand tu pars et qu'on t'accueille bien, tu te diras que c'est une bonne chose et tu peux encourager une autre personne à y aller. Si toi on ne t'a pas bien accueilli tu ne peux pas encourager quelqu'un d'y aller ; ou bien ? C’est comme ça »*

*BoFCelUt15-19\_02\_Bazie*

***Travail à faire***

### 3.1.2- La qualité du counseling

*Qu’est-ce qu’est dit sur le counseling ? A quoi il consiste ? qui en parle plus ?*

*Pourquoi c’est important pour les femmes ?*

### 3.1.3- Le jugement et la stigmatisation de la part des prestataires.

*Qu’est-ce qu’est dit sur la stigmatisation ? A quoi elle consiste ? Qui en parle plus ?*

*Pourquoi c’est important pour les femmes ?*

## 3.2- Les aspects de l’offre de service qui interviennent dans l’appréciation des services de PF par les femmes

### 3.2.1- Les ruptures de stocks : un aspect négatif des services de PF dans la communauté

### 3.2.2- La possibilité de faire des examens sanguins et autres tests (femmes plus âgées et mariées surtout)

### Les difficultés de Retrait des méthodes de LACs

## /conclusion (à finaliser)