

EXIT INTERVIEW DE PLANIFICATION FAMILIALE

**DRC, 2012 : EVALUATION DE LA QUALITE DES SERVICES DANS LES
CENTRES DE SANTE DE PLANIFICATION FAMILIALE**

Rapport d'enquête



Financé par :



Contacts :

Willy Onema Tshonda

Chef de Département de Recherche, Suivi & Evaluation

ASF/PSI

Téléphone : +243 99 590 2060

Email:wonema@psicongo.org

Godefroid Mpanya

Directeur Adjoint Suivi & Evaluation

ASF/PSI

Téléphone : +243 99 590 2087

Email:wonema@psicongo.org

Joseph Inungu

Chercheur Régional, WCA

Population Services International

Téléphone : +229 94272355

jinungu@psi.org

PSI's Four Pillars

Bottom Line Health Impact * Private Sector Speed and Efficiency * Decentralization, Innovation,
and Entrepreneurship * Long-term Commitment to the People We Serve

Août 2012

TABLE DES MATIERES

Résumé	3
I. Justification de l'étude.....	7
II. Objectifs de l'étude	8
III. Méthodologie de l'étude.....	9
3.1. Type d'étude	9
3.2. Population de l'étude	9
3.3 Echantillonnage	9
3.4 Collecte des données	10
IV. RESULTATS	14
4.1. Caractéristiques de la population de l'étude	14
V. CONCLUSION	35
VI.RECOMMANDATIONS	38
I. Fiche de consentement éclairé:	40

Résumé

La présente étude avait pour objectif d'évaluer la qualité des services dans les centres de santé de planification familiale de la ville de Kinshasa et de Mbuji Mayi qui sont en partenariat avec ASF/PSI dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet de marketing social financé par l'USAID.

De manière spécifique, cette étude initiée par l'ASF/PSI visait à déterminer le profil sociodémographique des clientes des centres de santé de planification familiale interviewées dans la ville de Kinshasa et de Mbuji Mayi, ainsi que déterminer leur perception sur la qualité des services dans les cliniques du réseau confiance de ces 2 villes. D'autre part, l'étude visait à mesurer le degré de satisfaction des clientes PF interviewées, en termes de l'accueil des clientes par les prestataires PF, du temps d'attente avant la consultation, du respect des prestataires vis-à-vis des clientes PF, des informations fournies par les prestataires, de la continuité des services, etc.

C'était une étude transversale menée auprès des clientes qui ont fréquenté les 44 cliniques du réseau Confiance de la ville de Kinshasa et 14 cliniques à Mbuji-Mayi pendant la période allant du mois de Mai à Juin 2012. L'étude a porté sur un échantillon total de 242 nouvelles acceptantes des méthodes de planification familiale âgées de 15 -49 ans, dont 165 sont à Kinshasa(soit 70 % de l'échantillon) et 74 à Mbuji Mayi (soit 30% de l'échantillon).

Les informations sur les clientes des cliniques du réseau Confiance étaient collectées par interview à l'aide d'un questionnaire et portaient sur les caractéristiques sociodémographiques de ces femmes.

Les informations collectées ont été résumées dans les tableaux et graphiques, ainsi que sous forme de proportions, de moyennes avec écart-type, etc.

Les principaux résultats de cette étude sont :

- Concernant le profil sociodémographique des clientes PF interviewées et leur comportement sexuel, l'étude a montré que :
 - Les clientes PF interviewées ont essentiellement atteint le niveau secondaire (**45,5 %**) et primaires (44,6%), très peu ont atteint le niveau universitaire /supérieur (**4,1%**) et **5,8 %** ont aucun niveau d'instruction. La grande majorité des clientes PF interviewées vive en mariage monogamique (**80,6%**), suivi des clientes PF qui sont en union libre (**12,4%**). Plus de la moitié de ces femmes fréquentent des églises de réveil (**55,0%**), suivi des clientes PF qui sont catholiques (**17,8%**) et protestantes (**14,0%**). Quant à

leurs occupations, parmi les clientes PF interviewées **38,4%** sont des femmes ménagères et **32,6%** font le petit commerce. Le principal combustible utilisé par les ménagères est le charbon de bois (**63,6%**). **4,1%** des clientes PF interrogées ont déclaré ne pas disposer de latrines dans leurs ménages.

- la grande majorité de clientes PF interrogées a déjà eu au moins une grossesse (**99,6%**) et l'âge moyen de la première grossesse chez ces clientes PF était de **20 ans**. Autre fait important, l'étude a noté que **86,4%** des clientes PF interviewées ont déjà discuté de la planification familiale avec leur mari ou partenaire actuel et **83,7%** de ces femmes déclarent que leurs maris ou partenaires ont une attitude positive face au planning familial.

- Concernant l'appréciation du degré de satisfaction des clientes PF interviewées par rapport à l'**Accueil** (Bienvenue) qui leur a été réservé au niveau des cliniques PF, l'étude a montré que le niveau de satisfaction de ces clientes était élevée dans l'ensemble de deux sites de l'étude (**plus de 90% des clientes PF interviewées étaient satisfaites**).

De même, on a noté un niveau de satisfaction plus élevé pour ce qui est de la confidentialité lors de la consultation, du respect des prestataires envers les clientes PF, de la qualité des conseils et informations fournies par les prestataires, du temps consacré à la consultation par les prestataires et de la disponibilité des produits de planification familiale (**plus de 90% des clientes PF**).

De l'autre coté, les résultats ont montré que **plus de 80 %** des clientes PF ont apprécié ou étaient satisfaites de l'état de propreté des bâtiments des cliniques PF, de la durée d'attente avant d'être reçues par le prestataire, des horaires d'ouverture des cliniques PF et de la tarification appliquée. Le degré de satisfaction des clientes PF était plus élevé à Mbuji-Mayi qu'à Kinshasa.

- S'agissant de l'appréciation des éléments de la qualité de services liés à l'Entretien que les prestataires ont eu avec les clientes PF, la grande majorité des clientes PF interviewées ont déclaré avoir eu des entretiens avec les prestataires concernant leur besoin en planification familiale, leur utilisation antérieure d'une méthode quelconque de planification familiale et elles ont jugé que le counselling s'est déroulé dans une salle privée, assurant une protection visuelle et auditive (**plus de 95% des clientes PF interviewées**). La proportion des clientes PF qui ont reconnu avoir eu des entretiens avec les prestataires était presque identique entre les deux

sites de l'étude, soit plus de 95% des clientes PF dans chaque site ont déclaré qu'elles ont eu des entretiens concernant leur besoin en PF et leur utilisation antérieure des d'une méthode PF.

- Quant à l'évaluation des éléments de la qualité de services liés aux **Renseignements** fournis par les prestataires aux clientes PF pendant la consultation, l'étude a montré que **plus de 90 %** de répondants avaient reconnu que les prestataires leur avaient expliqué l'importance de la planification familiale pendant la consultation et leur avaient renseigné brièvement sur les avantages et les désavantages des méthodes de contraception, notamment la pilule, l'injectable, le DIU, le collier du cycle et l'implant. De même, **97,5%** des ces clientes ont reconnu que les prestataires leur avaient montré les échantillons des produits PF disponibles dans les cliniques fréquentées.
- Pour ce qui est du jugement porté sur la qualité de services liée aux modalités de **Choix de méthode PF**, l'analyse des données collectées a montré que **plus de 90% des clientes PF ont déclaré** que les prestataires ont proposé les méthodes de planification familiale en tenant compte de leur avis et leur préférences, ainsi qu'en demandant leur histoire médicale. Aussi, les résultats ont montré que **86,% des clientes PF** interviewées ont déclaré que les prestataires leur ont proposé de faire des examens cliniques préalables. D'autre part, l'étude a montré que l'injectable était la méthode la plus choisie par les clientes PF interviewée (**64,5%**), suivi de l'implant (**24%**) et de DIU (**11,5%**).
- Concernant l'appréciation de la qualité de services inhérente aux **Explications fournies** par les prestataires aux clientes PF interrogées, les résultats de l'étude ont montré que **plus de 95% de clientes PF** ont déclaré que les prestataires leur avaient expliqué quand et comment utiliser la méthode de contraception choisie, quand se réapprovisionner en cette méthode, et ils leur avaient fixé le rendez-vous de suivi. Par ailleurs, **94,2%** de ces femmes interviewées déclarent que les prestataires leur avaient expliqué les effets secondaires de la méthode choisie et **90,5%** pensent que les prestataires avaient tenu compte de toutes leurs plaintes pendant la consultation. La proportion des clientes satisfaites était plus élevée à Mbuji-Mayi(97,3%) qu'à Kinshasa(87,5%).
- Injectable était la méthode de contraception la plus choisie par **les clientes PF interviewées (64,5%)**, suivi de l'implant (**24%**) et de DIU (**11,5%**).

➤ Certaines cliniques du réseau **Confiance vendent les produits** de PF à des prix **très exorbitants. En effet, conformément aux termes de l'accord du partenariat** conclu avec les cliniques PF, l'ASF/PSI livre à ces cliniques PF le produit injectable à 180 FC, le DIU à 600 FC et l'injectable à 9100 FC, cependant, fort est de constater que sur terrain quelques cliniques vendent l'injectable jusqu'à 18.400 FC, soit 100 fois **plus chers**, le DIU à 27.600 FC, soit **45 fois plus chers** et l'implant à 40.000 FC, soit **4 fois chers**.

Nous pouvons donc conclure **que la qualité des services dans les centres de santé de planification familiale** du réseau Confiance appuyés par l'ASF/PSI dans la ville de Kinshasa et de Mbuji Mayi est **jugée très bonne par les clientes PF interviewées**. Malgré cela, nous proposons certaines recommandations à L'ASF/PSI et aux cliniques du réseau Confiance de ces 2 villes, afin de continuer à améliorer davantage la qualité de leurs services. Il s'agit des recommandations ci-après :

1. Que l'ASF/PSI puisse continuer à former les prestataires des cliniques PF du réseau Confiance, afin de les aider à améliorer sans cesse leurs compétences ;
2. Que l'ASF/PSI puisse poursuivre son programme de dotation en équipements, matériels et produits PF aux cliniques du réseau Confiance, afin que celles-ci continuent à offrir des services de très bonne qualité ;
3. Que les cliniques PF du réseau Confiance qui ont fait l'objet de cette étude puissent continuer à offrir davantage les services de très bonne qualité à leurs clientes PF, notamment en terme de l'accueil des clientes PF par les prestataires, des entretiens que les prestataires doivent avoir avec les clientes PF pendant la consultation et la prise en charge, des renseignements et des explications à fournir aux clientes pour leur faciliter d'opérer un choix judicieux, de la continuité des services, notamment par la fixation des rendez-vous, de la prise en compte de toutes les plaintes des clientes PF, etc ;
4. Que les cliniques PF du réseau Confiance qui appliquent une tarification exorbitante puisse fournir d'effort pour se conformer aux modalités des accords du partenariat conclus avec l'ASF/PSI en respectant scrupuleusement les prix de vente des produits de contraception, afin que les prix de ces produits ne soient pas un frein à l'accès aux méthodes contraceptives par les nouvelles acceptantes.

I. Justification de l'étude

A l'heure actuelle la qualité des services de santé en générale et celle de la planification familiale en particulier attirent de plus en plus l'attention des pouvoirs publics et des partenaires de la santé en République Démocratique du Congo (RDC), dans la mesure où la planification familiale joue un rôle capital dans la réduction de la mortalité maternelle.

La mortalité maternelle reste encore très élevée en RDC en dépit des efforts techniques, organisationnels et financiers déployés par le Ministère de la Santé et les donateurs durant ces dix dernières années. Les données fournies par l'Enquête Démographiques et de Santé (2007) sont édifiantes à cet égard : la mortalité maternelle est estimée à 549 décès maternels pour 100 000 naissances vivantes (EDS, 2007). Selon la même enquête, la fécondité des femmes congolaises est très élevée avec un indice synthétique de fécondité de 6,3 enfants par femmes. Par ailleurs, l'utilisation actuelle des méthodes contraceptives modernes reste faible et est de l'ordre de 6 %.

Au regard des chiffres fournis ci-haut, la promotion de la planification familiale s'avère une priorité nationale parmi tant d'autres ; c'est dans ce cadre que depuis 2002 l'ASF/PSI, à travers la stratégie de marketing sociale et de son programme de planification familiale, a intensifié des campagnes pour la promotion de l'utilisation des méthodes contraceptives modernes. Aussi, en 2009, cette organisation a bénéficié d'un nouveau financement de 4 ans de l'USAID pour faire le marketing social de contraceptifs de marques « Confiance dans les 6 provinces de la RDC (Sud-Kivu, Kasai-Oriental, Kasai-Occidental, Kinshasa, Katanga et Bas-Congo).

Dans le cadre de ce projet l'ASF/PSI s'est fixé quatre objectifs spécifiques ; à savoir : assurer l'offre des services de qualité, accroître l'accès aux méthodes contraceptives modernes, augmenter la demande informée des produits de planification familiale (PF) et approfondir la collaboration avec les acteurs principaux en PF.

Grace à cet appui de l'USAID, le programme PF de l'ASF/PSI à mener quelques activités dans les zones d'interventions, notamment la formation des prestataires de certaines cliniques privées PF, afin d'augmenter la qualité des services de santé de reproduction fournis aux clientes dans ces zones et d'augmenter la demande informée des produits PF.

Ainsi, de ce qui précède, l'ASF/PSI, à travers le programme PF, a initié la présente étude sur l'évaluation de la qualité des services dans les centres de santé de planification familiale afin de contribuer à l'amélioration des prestations des services de santé dans le domaine de la planification familiale dans le pays.

II. Objectifs de l'étude

2.1. Objectif général

L'objectif général de cette étude était d'évaluer la qualité des services dans les centres de santé de planification familiale du réseau Confiance de la ville de Kinshasa et de Mbuji Mayi.

2.2. Objectifs spécifiques

Plus spécifiquement cette étude visait à :

- Déterminer le profil sociodémographique des utilisatrices de différentes méthodes contraceptives fréquentant les centres de santé de PF de la ville de Kinshasa et de la ville de Mbuji Mayi de la province de Kasai-Oriental ;
- Déterminer la perception des utilisatrices sur les compétences techniques du prestataire (l'égard du prestataire par rapport aux besoins et à la protection de la cliente, examen physique, etc.).
- Déterminer la perception des utilisatrices (clientes PF) sur la qualité des services dans ces centres de santé de PF (accueil, temps d'attente, respect, information sur les services)
- Mesurer le niveau de satisfaction des utilisatrices des centres de santé PF fréquentés ;
- Dégager les enseignements nécessaires pour améliorer la qualité des services dans les centres de santé PF.

III. Méthodologie de l'étude

Au cours de cette étude, les clientes PF ont été interviewées immédiatement à la sortie de la consultation par une équipe d'enquêteurs formés. Ces enquêteurs ont utilisé un questionnaire structuré pour avoir les données utiles à la présente étude.

3.1. Type d'étude

Il s'agissait d'une étude transversale auprès des clientes fréquentant les cliniques PF du réseau Confiance sélectionnées dans la ville province de Kinshasa et de Mbuji-Mayi (dans le Kasai-Oriental) au cours du mois de mai et juin 2012. Les deux villes ont été choisies pour évaluer la qualité des services et la performance des prestataires en l'absence de recyclage depuis 2009.

3.2. Population de l'étude

Les données sur la qualité des services de PF étaient collectées auprès des nouvelles acceptantes (clientes) des méthodes contraceptives modernes (injectables, DIU et implant) dans 58 cliniques du réseau Confiance, dont 44 à Kinshasa et 14 cliniques à Mbuji Mayi. Dans le cadre de cette étude, la nouvelle acceptante a été définie comme toute femme qui accepte une méthode contraceptive moderne pour la toute première fois.

3.3 Echantillonnage

L'étude s'est déroulée au niveau des cliniques partenaires enrôlées dans le programme PF de l'ASF/PSI et ayant bénéficié de l'appui en formation de base en PF, en produits et matériel de soin.

Au total, le programme couvre 133 cliniques à travers le pays. Cependant, cette étude a eu lieu dans deux provinces : Kinshasa (**n=44 cliniques**) et Kasai-Oriental (**n=14 cliniques**). Pour atteindre le nombre des clientes requises dans un délai raisonnable, l'échantillon de l'étude a pris en compte toutes les cliniques dans les deux villes (Kinshasa et Mbuji-Mayi). Ainsi, la taille minimale totale de l'échantillon était estimée à **236 femmes** de 15-49 ans dont 70% (soit **165 femmes**) à Kinshasa et 30% (soit **71 femmes**) dans la ville de Mbuji-Mayi, ceci tenant compte du fait qu'il y a plus des cliniques à Kinshasa qu'à Mbuji-Mayi. Notons que ce chiffre est la taille minimale pour produire un tableau de suivi dans les deux provinces retenues.

Aussi, il convient de relever que les calculs de la taille de l'échantillon ont été basés sur les considérations suivantes :

- 15% de changement détectable par anticipation entre l'étude de base et l'étude de suivi par rapport à satisfaction actuelle ;
- 50% de femmes ayant une perception favorable « supposée » de la qualité actuelle fournie par les prestataires ;
- 1,5 effet de plan;
- 5 % de niveau de signification ;
- 80% de la puissance du test ;
- 10% de non réponses;
- 94% des femmes sont à risque (6% seulement utilise les méthodes PF).

Ainsi, sur terrain un total de **242** nouvelles acceptantes des méthodes contraceptives modernes (Injectable, IDU et implant) ont été interviewées, afin d'avoir leurs impressions sur la façon dont s'est déroulée la prise en charge depuis la réception jusqu'au rendez-vous.

Avant de collecter les données nécessaires à la présente étude, chaque enquêteur devait d'abord vérifier les conditions d'éligibilité de chaque participante potentielle en utilisant le questionnaire du triage. Si la personne est éligible, l'enquêteur l'invitait à répondre à un questionnaire et demandait son accord pour participer à l'étude. Lorsque la personne acceptait de participer, l'enquêteur faisait la lecture de la lettre de consentement éclairé pour obtenir son consentement écrit ou verbal. Signalons qu'à chaque fois que la cliente déclinait d'être interviewée, elle était remplacée par une autre. Chaque cliente était interviewée immédiatement après les services reçus du prestataire formé.

3.4 Collecte des données

- Recrutement des enquêteurs / chercheurs

La collecte des données de cette étude a été réalisée par des enquêteurs formés par le staff du Département de Recherche de L'ASF/PSI.

Au total **9** enquêteurs/chercheurs avec expériences antérieures en recherche quantitative et qualitative ont été recrutés pour mener les interviews avec la population cible de cette étude. La répartition des enquêteurs était la suivante : 3 enquêteurs à Mbuji Mayi et 6 à Kinshasa. Par ailleurs, la supervision des activités sur terrain a été assurée par les 3 chercheurs du Département de Recherche de l'ASF/PSI en raison de 1 superviseur à Mbuji Mayi et 2 superviseurs à Kinshasa.

-Formation des enquêteurs / chercheurs

Les enquêteurs ont été formés pendant 3 jours sur la conduite des interviews ainsi que sur le contenu du questionnaire et les objectifs de l'étude. Par ailleurs, ils ont été formés sur la protection des sujets humains particulièrement sur l'importance de la protection de la vie privée et la confidentialité. Les modules de formation utilisés sur les aspects d'éthique ont été ceux développés par "PSI Research Ethics Board" (REB) et le Département de Recherche, lesquels modules sont disponibles sur KIX1. Ces modules sont basés sur ceux de la Protection des Sujets Humains de Family Health International (FHI). Les informations dans ces modules sont les mêmes que celles recommandées par PSI REB pour l'obtention du certificat de Protection des Sujets Humains.

-Instrument

Pour collecter les données en rapport avec la présente étude, un questionnaire structuré a été administré aux clientes PF et ce questionnaire a été rempli par l'enquêteur. Il sied de signaler que le questionnaire a été conçu à partir de l'outil de supervision (BERCER : l'accueil, l'entretien, les méthodes contraceptives et le libre choix) du programme de PF pour ainsi faciliter l'évaluation.

3.5 Gestion des données

Toutes les variables de l'étude ont été étiquetées avec les codes de valeur. Les données collectées ont été gérées de manière à assurer la qualité des données à toutes les étapes du processus de recherche. Le processus d'assurance de qualité des données a consisté à un contrôle du questionnaire pour assurer la cohérence interne, l'examen des erreurs de réponse, le contrôle de manque d'informations, etc.

3.6 Analyse des données

Les informations obtenues lors de l'étude ont été codifiées, saisies sur ordinateur à l'aide du logiciel Excel, puis elles ont été exportées vers **SPSS version 20.0**. La compilation, le traitement et les analyses des données ont été réalisées en utilisant le logiciel SPSS 20.0 pour Windows. Les analyses ont consisté à déterminer les fréquences ou les proportions pour les données qualitatives et à estimer la moyenne et l'écart-type pour les variables quantitatives.

¹ Site web accessible aux employés de PSI où sont disponibles les informations dans divers domaines

3.8 Considérations éthiques

Etant donné que cette étude porte sur les sujets humains, elle a été soumise à la revue et approbation du comité éthique de l'École de Santé Publique de Kinshasa. L'équipe des enquêteurs et superviseurs ont eu à se conformer à toutes les principes d'éthique suivants : (1) le respect des personnes enquêtées, (2) le bénéfice que ces personnes peuvent tirer de cette étude et (3) le principe de justice.

En effet, des efforts ont été fournis pour protéger l'autonomie des individus, minimiser le mal que l'étude pourrait entraîner chez ces personnes et maximiser le bénéfice qu'elles pourraient gagner.

-Le consentement éclairé.

Le consentement éclairé des personnes qui étaient éligibles à l'étude a été demandé avant de démarrer les interviews.

Les clientes PF ont été informées de la nature de l'étude, des personnes impliquées, et de leur droit d'arrêter de répondre aux questions à n'importe quel moment si elles le souhaitent. Elles ont donné leur accord en connaissance de cause. En outre, l'enquêteur a expliqué à la personne interviewée qu'elle est libre de refuser d'être interrogée, de se retirer de l'enquête à tout moment sans aucun préjudice. L'enquêteur a utilisé un formulaire de consentement éclairé pour chaque enquêté et le contenu de ce consentement a été traduit en langue locale.

-Protection des données.

Les mesures appropriées ont été mises en œuvre pour garder confidentielles les informations révélées par les participantes, leurs identités et leurs données personnelles collectées dans le cadre de cette étude. Les éléments pouvant permettre d'identifier les répondantes n'ont pas été repris sur le questionnaire. Les questionnaires ont été conservés dans un endroit bien protégé et fermé. La base de données est sécurisée et n'est accessible qu'aux membres de l'équipe de recherche.

-Bénéfices et risques.

La participation à l'étude comporte un risque de divulgation des informations personnelles pour les participantes. L'équipe de recherche a mis toutes les conditions en place notamment dans le cryptage des informations personnelles et

dans le choix de lieu des interviews pour réduire ce risque. Les questions parfois personnelles peuvent également entraîner une gêne pour les participantes. Cette situation a été réduite par la formation de l'enquêteur. Celui-ci peut interrompre l'interview pendant un instant et offrir un soutien psychologique à l'enquêté. L'enquêteur a aussi expliqué aux participantes qu'ils n'ont pas un bénéfice direct à attendre pour leur participation. Cependant, les informations issues de cette étude serviront à l'amélioration de la qualité des services des cliniques du réseau Confiance.

IV. RESULTATS

Les résultats de cette étude sont présentés en quatre sections ci-après : les caractéristiques des clientes PF interviewées, les caractéristiques de logement des ménages de ces clientes PF, le comportement sexuel des clientes PF interviewées et leur attitude en matière de PF, ainsi que la qualité des services dans les centres de santé de planification familiale telle que perçue par les clientes PF.

4.1. Caractéristiques de la population de l'étude

Les caractéristiques de la population de l'étude pris en compte par la présente étude comprennent : le sexe du prestataire PF qui a consulté la cliente interviewée, l'âge de la cliente, le niveau d'éducation, la situation matrimoniale, la religion, l'occupation ou la profession principale de la cliente, l'occupation ou la profession principale du partenaire/conjoint de la cliente (si elle est mariée ou en union), etc.

Le tableau 1 décrit la répartition par sexe des prestataires qui ont consulté les clientes PF interviewées, le tableau 2, donne la composition des clientes PF en fonction des tranches âges et le tableau 3 résume d'autres caractéristiques des clientes PF interviewées.

Tableau 1 : Répartition par sexe des prestataires qui ont consulté les clientes PF interviewées

	Kinshasa		Mbuji Mayi		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Masculin	48	28,6	28	37,8	76	31,4
Féminin	120	71,4	46	62,2	166	68,6
Total	168	100	74	100	242	100

Sur l'ensemble des cliniques du réseau Confiance où les données ont été collectées, on note une proportion élevée des prestataires du sexe féminin (68,6%) alors que 31,4% des prestataires étaient du sexe masculin. C'est à Kinshasa (71,4%) où on observe une proportion élevée des prestataires du sexe féminin comparativement à Mbuji Mayi (62,2%).

Tableau 2 : Répartition des clientes PF interviewées par tranche d'âge

	Kinshasa		Mbuji Mayi		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
15-19 ans	2	1,2	2	2,7	4	1,7
20-24 ans	18	10,7	17	23,0	35	14,5
25-29 ans	59	35,1	20	27,0	79	32,6
30-34 ans	45	26,8	14	18,9	59	24,4
35-39 ans	27	16,1	15	20,3	42	17,4
40-44 ans	13	7,7	5	6,8	18	7,4
45-49 ans	4	2,4	1	1,4	5	2,1
Total	168	100	74	100	242	100

En ce qui concerne l'âge, le tableau 2 accompagné par la figure 1 révèle que la majorité des clientes PF interrogées se trouve dans la tranche d'âges allant de 25 à 29 ans, soit **32,6 %** des clientes PF interviewées, suivi de **24,4 %** des clientes PF qui ont l'âge situé dans la tranche d'âge de 30-34 ans. **L'âge moyen des clientes PF interviewées est de 31 ans** avec un écart type de 6,3.

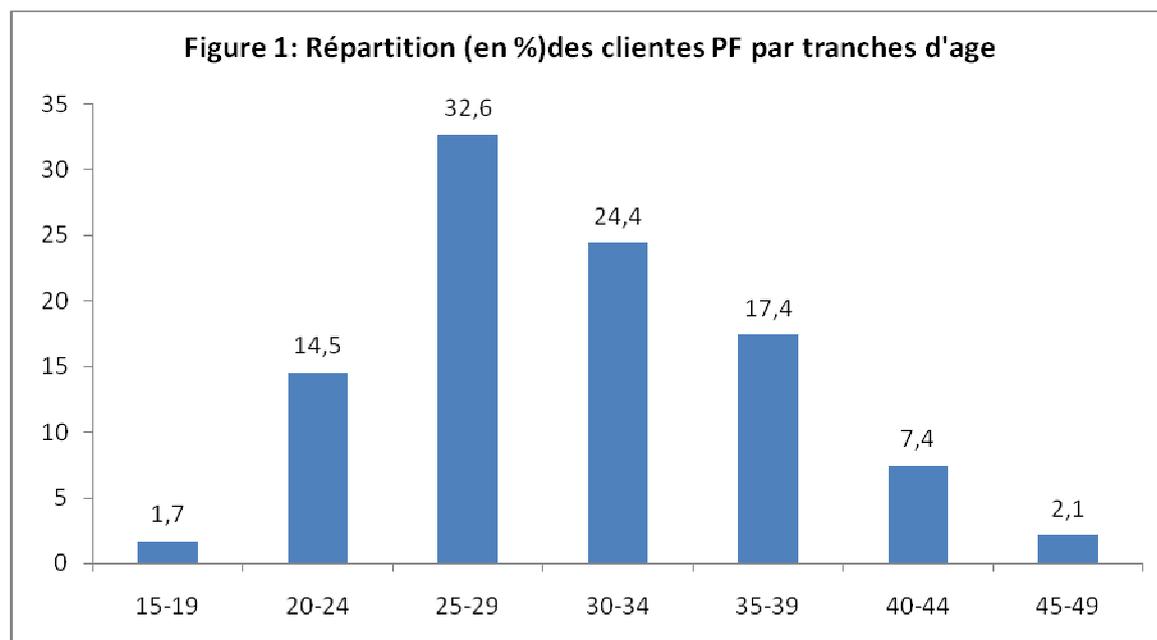


Tableau 3 : Caractéristiques sociodémographiques et économiques des clientes PF interviewées

	Kinshasa (n=168)		Mbuji Mayi (n=74)		Ensemble (n=242)	
	effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Niveau d'instruction de la cliente PF :						
-Aucune instruction	8	4,8	6	8,1	14	5,8
-Primaire	60	64,9	48	64,9	108	44,6
-Secondaire	92	24,3	18	24,3	110	45,5
-Universitaire/supérieurs	8	2,7	2	2,7	10	4,1
Etat civil de la cliente PF						
-Célibataire	7	4,2	1	1,4	8	3,3
-Union libre	30	17,9	0	0,0	30	12,4
-Mariée monogame	127	75,6	68	91,9	195	80,6
-Mariée polygame	2	1,2	5	6,8	7	2,9
-Divorcée	1	0,6	0	0,0	1	0,4
-veuve	1	0,6	0	0,0	1	0,4
Confession religieuse :						
-Catholique	32	19,0	11	14,9	43	17,8
-Protestante	20	11,9	14	18,9	34	14,0
-Eglise de réveil	100	59,5	33	44,6	133	55,0
-Musulmane	0	0,0	1	1,4	1	0,4
-Kimbanguiste	4	2,4	4	5,4	8	3,3
-Autre	12	7,1	11	14,9	23	9,5
Occupation principale :						
-Commerce	38	22,6	41	55,4	79	32,6
-Agriculture	1	0,6	1	1,4	2	0,8
-Travail dans le secteur public	1	0,6	6	8,1	7	2,9
-Travail dans le secteur privé	17	10,1	3	4,1	20	8,3
-Elève/Etudiante	8	4,8	2	2,7	10	4,1
-Ménagère	84	50,0	9	12,2	93	38,4
-Chômeur	6	3,6	12	16,2	18	7,4
-Débrouillardise	13	7,7	0	0,0	13	5,4
Occupation principale du conjoint :						
Commerce	19	11,9	22	29,7	41	17,5
Agriculture	1	0,6	5	6,8	6	2,6
Travail dans le secteur public	28	17,5	16	21,6	44	18,8
Travail dans le secteur privé	58	36,2	13	17,6	71	30,3
Elève/Etudiante	2	1,2	0	0,0	2	0,9
Ménagère	2	1,2	1	1,4	3	1,3
Chômeur	6	3,8	4	5,4	10	4,3
Débrouillardise	44	27,5	13	17,6	57	24,4

Les résultats du tableau 3 montrent que plus de clientes PF interviewées ont essentiellement atteint le niveau secondaire (45,5 %) et primaires (44,6%), très peu ont atteint le niveau universitaire /supérieur (4,1%) ; cependant 5,8 % ont aucun niveau d'instruction.

La grande majorité des clientes vivait en mariage monogamique (80,6%), suivi de celles qui sont en union libre (12,4%). On observe que la distribution des clientes par confessions religieuses se présente de la manière suivante: les Eglises de réveil (55,0%), l'Eglise catholique (17,8%) et l'Eglise protestante (14,0%). En ce qui concerne l'occupation principale des clientes, la majorité d'elles était des ménagères (38,4%) ou faisait le petit commerce (32,6%). Il est à noter que 7,4% de ces femmes étaient sans emploi. Par ailleurs, s'agissant de l'occupation principale du conjoint, 30,3% des partenaires ou conjoints des clientes PF interrogées étaient des travailleurs du secteur privé, suivi de 24,4% de leurs conjoints exerçaient les petits métiers du secteur informel ou étaient dans la débrouillardise et 4,3% des conjoints des ces clientes PF étaient sans emploi.

4.2. Caractéristiques de logement des ménages des clientes PF

L'enquête a recueilli des informations qui permettent d'évaluer les caractéristiques de logement des ménages où vivent les clientes PF interviewées. Il s'agit des caractéristiques du logement ci-après : la source d'approvisionnement d'eau de boisson, le type des latrines, disponibilité en électricité, type de sol, les pièces pour dormir, les combustibles utilisés pour la cuisine et les matériaux utilisés pour le pavé, la toiture, ainsi que le mur de la maison.

Tableau 4 : Caractéristiques de logement des clientes PF interviewées

	Kinshasa		Mbuji Mayi		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Sources d'eau de Boisson :						
-Eau du robinet dans le logement/la parcelle	118	70,2	16	21,6	134	55,4
-Eau du robinet ailleurs	27	16,1	56	75,7	83	34,3
-Puits ouvert dans le logement/concession	2	1,2	1	1,4	3	1,2
-Puits ouvert ailleurs	2	1,2	0	0	2	0,8
-Puits protégé dans le logement/cour/concession	2	1,2	0	0	2	0,8
-Puits protégé ailleurs	6	3,6	1	1,4	7	2,9
-Forage	2	1,2	0	0	2	0,8
-Source aménagée	2	1,2	0	0	2	0,8
-Fleuve /rivière	3	1,8	0	0	3	1,2
-Eau en bouteille	4	2,4	0	0	4	1,7
Electricité (Oui)	158	94,0	59	79,7	173	71,5
Combustible principale Utilisé :						
-Electricité	60	35,1	1	1,4	61	25,2
-Gaz bouteille	1	0,6	0	0	1	0,4
-Charbon de bois/braise	93	55,4	61	82,4	154	63,6
-Bois à bruler	11	6,5	12	16,2	23	9,5
-Sciure de bois	3	1,8	0	0	3	1,2
Latrine (Oui)	164	97,0	69	93,0	233	96,0
Types de latrine :						
-Avec chasse eau	25	14,9	7	9,5	32	13,2
-Latrine non couverte	85	50,9	36	48,6	121	50,0
-Latrine couverte	22	13,1	23	31,1	45	18,6
-Latrine ventilée	34	20,2	0	0	34	14,0
-Pas de latrine	2	1,2	8	10,8	10	4,1
Matériaux du mur :						
-Terre	0	0	19	25,7	19	7,9
-Bois	2	1,2	0	0	2	0,8
-Brique/Ciment	165	98,2	55	74,3	220	90,9
-Autres	1	0,6	0	0	1	0,4
Toiture :						
-Natte	5	3,0	0	0	5	2,1
-Dale en béton	2	1,2	0	0	2	0,8
-Tuile/ardoise/Eternite	8	4,8	0	0	8	3,3
-tôle	153	91,1	74	100	227	93,8
Matériaux du sol/pavement principal :						
-Terre/sable	2	1,2	24	32,4	26	10,7
-Ciment	143	85,1	48	64,9	191	78,9
-Carrelage	22	13,1	1	1,4	23	9,5
-Autres	1	0,6	1	1,4	2	0,8

Il ressort du tableau 4 ci-dessus que plus de la moitié des ménages des clientes PF interviewées sont approvisionnés en eau au niveau de leur parcelles/logement **(55,4%)**. La proportion de ménages approvisionnés en eau dans les parcelles/logement était plus importante dans la ville de Kinshasa (70,2%) qu'à Mbuji Mayi (21,6%).

Bien que disposant pour la plupart d'électricité **(71,5%)**, seulement 25,2% de ménages des clientes PF interrogées l'utilisent comme combustible principale. Le principal combustible utilisé par les ménages de ces femmes est le charbon de bois **(63,6%)**. Il y avait une proportion élevée de ménages qui utilise le charbon du bois à Mbuji Mayi **(82,4%)** que dans la ville de Kinshasa **(55,4%)**.

Dans les deux villes, Kinshasa et Mbuji Mayi, plus de **95%** des ménages des clientes PF interviewées possèdent des latrines. Cependant, la moitié **(50%)** de ménages des clientes PF interviewées dispose des latrines n'ayant pas de couvercle, accessibles aux mouches et aux intempéries. Par ailleurs, **4,1%** de ces femmes interrogées ont déclaré ne pas disposer de latrines dans leurs ménages. La ville de Mbuji Mayi présente une proportion de **10,8%** des ménages, de clientes PF interviewées, sans latrines.

La grande majorité de ménages des clientes PF qui ont fait l'objet de la présente étude habitent des logements construits en brique/ciment **(90,9%)**. La ville de Kinshasa a présenté la proportion la plus élevée de logement construits en briques/ciments **(98,2%)** que Mbuji-Mayi **(74,3%)**.

Les résultats indiquent que la grande majorité de maison des clientes PF interviewées possèdent une toiture en tôles **(93,8%)** et la majorité de ces maison a un pavement en ciment **(78,9%)**. La proportion des maisons avec pavement en ciment était plus élevée dans la ville de Kinshasa **(85,1)** qu'à Mbuji - Mayi **(64,9%)**. Par contre, **10,7%** de logement des clientes PF possèdent un pavement en sable/terre. La présence de logement avec un pavement en sable/terre était plus observée à Mbuji-Mayi **(32,4%)** qu'à Kinshasa (1,2%).

Tableau 5 : Possession des biens par les ménages de clientes PF interviewées

	Kinshasa		Mbuji Mayi		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Bicyclette	18	10,7	8	10,8	26	10,7
Mobylette/Moto	16	9,5	31	41,9	47	19,4
Voiture/Camion	28	16,8	3	4,1	31	12,9
Camionnette	8	4,8	0	0	8	3,3
Radio cassette	104	61,9	36	48,6	140	57,9
Radio	77	45,8	39	52,7	116	47,9
télévision	145	86,3	37	50,0	182	75,2
Vidéo/DVD	89	53,0	19	25,7	108	44,6
Appareil photo	27	16,2	7	9,5	34	14,1
Ventilateur	98	58,3	8	10,8	106	43,8
Climatiseur	14	8,7	3	4,1	17	7,2
Fer à repasser	136	83,4	58	78,4	194	81,9
Réfrigérateur	59	36,4	2	2,7	61	25,8
Téléphone fixe	9	5,6	2	2,7	11	4,7
Téléphone mobile	143	87,7	31	41,9	174	73,4

Le résultats du tableau 5 indiquent que, dans l'ensemble, les biens les plus possédés par les ménages des clientes PF interviewées sont le fer à repasser (**81,9%**), la télévision (**75,2%**), le téléphone mobile (**73,4%**), suivi de la radio cassette (**57,9%**), la radio simple (**47,9%**), la vidéo/DVD (**44,6%**), le ventilateur (**43,8%**) et le réfrigérateur (**25%**). On constate qu'il est plus facile de posséder ces biens à Kinshasa qu'à Mbuji Mayi.

Par ailleurs, pour les biens servant à la locomotion, on observe que les ménages de ces femmes interrogées possèdent plus la motocyclette/moto (**19,4%**), suivi de voiture (**12,9%**) et bicyclette (**10,7%**).

4.3. Comportement sexuel des clientes PF interviewées et leur attitude en matière de PF

Les informations collectées dans cette étude ont porté également sur le comportement sexuel des clientes PF interviewées et leur attitude en matière de la planification familiale. Il s'agissait particulièrement des informations sur l'âge à la première grossesse, le nombre de grossesses qu'elles ont déjà porté, le nombre d'enfants que les clientes PF interviewées souhaitent avoir, leurs attitudes et celles de leurs maris face à la planification familiale.

Tableau 6 : comportement sexuel des clientes PF interviewées et leur attitude en matière de la planification familiale

	Kinshasa		Mbuji-Mayi		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Avoir déjà eu une Grossesse :						
-Oui	167	99,4	74	100,0	241	99,6
-Non	1	0,6	0	0,0	1	0,4
Rythme auquel les Clientes PF désirent avoir les Enfants :						
-Moins de 2 ans	3	1,8	1	1,4	4	1,7
- Chaque 2 an	70	41,7	44	59,5	114	47,1
-Plus de 2 ans	90	53,6	27	36,5	117	48,3
-autres	5	3,0	2	2,7	7	2,9
Avoir déjà discuté de la Planification Familiale avec son mari/partenaire actuel :						
-Oui	136	81,0	73	98,6	209	86,4
-Non	32	19,0	1	1,4	33	13,6
Attitude du mari/partenaire de la cliente face au Planning Familial :						
-Positive	108	79,4	67	91,8	175	83,7
-Négative	11	8,1	2	2,7	13	6,2
-Ne connaît pas	17	12,5	4	5,5	21	10,0

Le tableau 6 montre que sur les 242 clientes interviewées, 241 (soit **99,6%**) ont déjà eu une grossesse. Dans l'ensemble, l'âge moyen de la première grossesse chez les clientes PF interviewées était de **20 ans** (Ecart type de **3,67**, avec un âge **minimum de 13 ans et maximum de 31 ans**). L'âge minimum de la première grossesse (13 ans) était reporté à Mbuji Mayi. Notons que les clientes PF ont déjà porté,

en moyenne, au cours de leur vie 5 grossesses. Par ailleurs, **48,3%** des clientes PF désirent avoir les enfants après plus de 2 ans, alors que **47,1 %** désire avoir des enfants chaque 2 ans.

Autre fait important, l'étude a noté que **86,4%** des clientes PF interviewées ont déjà discuté de la planification familiale avec leur mari ou partenaire actuel et **83,7%** de ces femmes déclarent que leurs maris ou partenaires ont une attitude positive face au planning familiale

4.4. Qualité des services dans les centres de santé de planification familiale telle que perçue par les clientes PF

L'appréciation de la qualité des services des centres de santé PF a été réalisée en se basant sur la perception et les déclarations des clientes à la sortie de la consultation, cela en se référant aux 5 dimensions ci-dessous. Ces dimensions forment une mnémotechnique appelée « **BERCER** » :

- **Bienvenue** : c'est particulièrement tout les aspects qui entoure l'accueil réservé à la cliente par le prestataire au niveau de la clinique PF ;
- **Entretien** : il s'agit du caractère confidentiel qui entoure l'entretien entre la cliente et le prestataire pendant la consultation PF)
- **Renseignement** : ce dernier concerne les informations fournis par le prestataire à la cliente, notamment en termes de la gamme des méthodes PF disponible, des avantages et désavantages de chaque méthode) ;
- **Choix de la méthode** : celui-ci porte essentiellement sur le caractère volontaire du choix d'une méthode quelconque par la cliente PF sans l'imposition du prestataire ;
- **Explications** : elles concernent particulièrement la manière dont la cliente devrait utiliser la méthode PF choisie, se réapprovisionner en méthode PF et les effets secondaires de ladite méthode ;
- **Rendez-vous** : ce dernier aspect, consiste à savoir si le prestataire a fixé des rendez -vous pour assurer le suivi de la cliente après l'acceptation d'une méthode quelconque.

Par ailleurs, il sied de signaler que d'autres éléments de la qualité des services ont été appréciés, notamment : le temps d'attente que la cliente PF mette avant d'être reçue par le prestataire, le temps que la cliente PF a passé avec le prestataire pendant la consultation, le respect que le prestataire accorde à la cliente, la disponibilité des produits PF dans la clinique du réseau Confiance, l'appréciation sur le prix payé pour tous les services bénéficiés, les horaires d'ouvertures de services dans les cliniques PF, la propreté dans ces cliniques PF

et le prix d'achat de la méthode PF choisie lors de la consultation.

Les structures de PF où les données ont été collectées offrent de services de diverses qualités. Ainsi, les tableaux 7 à 13b donnent un aperçu de la perception de la qualité de services offerts par les structures auxquelles ont recouru les clientes PF de la ville de Kinshasa et de Mbuji Mayi.

Tableau 7 : Facteurs de la qualité de services liés à l'accueil réservé à la cliente PF(Bienvenue) et autres éléments de la qualité

	Kinshasa (n=168)			Mbuji Mayi (n=74)			Ensemble (n=242)		
	Satisfait (%)	Pas Satis- fait (%)	Neutre (%)	Satisfait (%)	Pas Satis- fait (%)	Neutre (%)	Satisfait (%)	Pas Satis- fait (%)	Neutre (%)
-Accueil	98,2	0,0	1,8	100,0	0,0	0,0	98,8	0,0	1,2
-Durée d'attente	78,6	2,4	19,0	100,0	0,0	0,0	85,1	1,7	13,2
-Confidentialité lors de la consultation	98,2	0,0	1,8	100,0	0	0	98,8	0	1,2
-Temps consacré à la consultation	91,1	0,6	8,3	100,0	0	0	93,8	0,4	5,8
-Respect du prestataire envers la cliente	98,2	0,0	1,8	100,0	0	0	98,8	0,0	1,2
-Qualité des conseils et informations fournies	94,6	0,0	5,4	100,0	0	0	96,3	0,0	3,7
-Prix payé pour tous les services reçus	61,9	7,1	31,0	98,6	1,4	0	73,1	5,4	21,5
-Disponibilité des Produits PF	93,5	1,2	5,4	100,0	0,0	0,0	95,5	0,8	3,7
-Horaire d'ouverture Services dans la clinique	77,4	2,4	20,2	100,0	0,0	0,0	84,3	1,7	14,0
-Etat de propreté de bâtiment	83,9	3,0	13,1	100,0	0,0	0,0	88,0	2,1	9,1

Concernant le degré de satisfaction des clientes PF sur l'accueil(Bienvenue) qui leur a été réservé par les prestataires au niveau des cliniques du réseau Confiance et sur les autres éléments de la qualité de service repris dans le tableau 7 ci-dessus, les résultats de l'étude montrent que **plus de 90% des femmes** interviewées **étaient satisfaites** de l'accueil, de la confidentialité lors de la consultation, du respect du prestataire envers les clientes PF, de la qualité des conseils et

informations fournies, du temps consacré à la consultation par le prestataire et de la disponibilité des produits PF.

Aussi, **plus de 80% des clientes PF** ont jugé satisfaisant l'état de propreté des bâtiments dans les cliniques ayant fait l'objet de l'étude, la durée d'attente avant d'être reçu par le prestataire et les horaires d'ouverture/les heures du travail dans les cliniques PF.

Enfin, la tarification appliquée semble également satisfaire la majorité des clientes PF, car le degré de satisfaction est de **73,1%**.

Il sied de noter que la satisfaction des clientes PF par rapport à tous les éléments de la qualité de services évoqués ci-haut était plus élevée dans la ville de Mbuji- Mayi que dans la ville de Kinshasa.

Tableau 8 : Facteurs de la qualité de services liés à l'Entretien que le prestataire a eu avec la cliente PF

	Kinshasa		Mbuji Mayi		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
-Prestataire a entretenu la cliente à propos de ses besoins en PF	166	98,8	71	95,9	237	97,9
-Prestataire en entretenu la cliente à propos de son utilisation antérieure d'une méthode PF	164	97,6	72	97,3	236	97,5
-Déroutement du counselling Dans une salle privée	167	99,4	74	100,0	241	99,6

Les ressources humaines de la santé constituent des facteurs importants sur la qualité des services et des soins. Le tableau 8 présente les éléments de la qualité de services liés à l'entretien que les prestataires des cliniques du réseau Confiance visitées ont eu avec les clientes PF pendant la consultation.

Il ressort de résultats du tableau 8 ci-dessus que la grande majorité des clientes PF ont déclaré que les prestataires ont eu des entretiens avec elles à propos de leur besoins en planification familiale (**97,9%**) et des entretiens concernant leur utilisation antérieure d'une méthode quelconque de planification familiale(**97,5%**). Ces deux éléments de la qualité sont mieux appréciés de manière presque identique dans les deux sites de l'étude. De même, selon les déclarations des clientes PF, **99,6 %** des clients jugent que le counselling s'est déroulé dans une salle privée, assurant une protection visuelle et auditive.

**Tableau 9 : Facteurs de la qualité de services liés aux renseignements
Fournis par le prestataire à la cliente PF**

	Kinshasa (n=168)		Mbuji Mayi (n=74)		Ensemble (n=242)	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
-Prestataire a expliqué à la cliente l'importance de la PF sur la santé	167	99,4	69	93,2	236	97,5
Présentation brève de chaque méthode PF :						
-Pilule	166	98,8	65	87,8	231	95,5
-Injectable	165	98,2	72	97,3	237	97,9
-DIU	162	96,4	72	97,3	234	96,7
-Méthodes naturelles (collier du cycle, MAMA)	160	95,2	69	93,2	229	94,6
-Condom	161	95,8	59	79,7	220	90,9
-Implant	162	96,4	73	98,6	235	97,1
-Méthodes permanentes (ligature de trompe, vasectomie)	156	92,9	32	43,2	188	77,7
Renseignement donné par le prestataire sur les avantages de chaque méthode PF :						
-Pilule	160	95,2	66	89,2	226	93,4
-Injectable	163	97,0	72	97,3	235	97,1
-DIU	158	94,0	70	94,6	228	94,2
-Méthodes naturelles (collier du cycle, MAMA)	155	92,3	66	89,2	221	91,3
-Condom	156	92,9	54	73,0	210	86,8
-Implant	161	95,8	69	93,2	230	95,5
-Méthodes permanentes (Ligature de trompe, vasectomie)	150	89,3	30	40,5	180	74,4
Renseignement donné par le prestataire sur les désavantages de chaque méthode PF						
-Pilule	155	92,3	65	87,8	220	90,9
-Injectable	157	93,5	70	94,6	227	93,8
-DIU	155	92,3	68	91,9	223	92,1
-Méthodes naturelles (collier du cycle, MAMA)	150	89,3	63	85,1	213	88,0
-Condom	151	89,9	50	67,6	201	83,1

-Implant	154	91,7	69	93,2	223	92,1
-Méthodes permanentes (ligature de trompe, vasectomie)	148	88,1	30	40,5	178	73,6
-Prestataire a présenté à la cliente les échantillons des produits PF disponibles	162	96,4	74	100	236	97,5

Le tableau 9 présente des éléments de la qualité de services liés aux renseignements fournis par les prestataires aux clientes PF pendant la consultation.

Au regard des résultats du tableau ci-dessus, on constate que plus de **90 % de répondants** avaient reconnu que les prestataires leur avaient expliqué l'importance de la planification familiale pendant la consultation et leur avaient renseigné brièvement sur les avantages et les désavantages de méthode de contraception, notamment la pilule, l'injectable, le DIU, le collier du cycle et l'implant.

De même, **97,5% des clientes PF** interviewées ont reconnu que les prestataires leur avaient montré les échantillons des produits PF disponibles dans les cliniques fréquentées.

Tableau 10 : Facteurs de la qualité de services liés aux modalités de choix des méthodes PF

	Kinshasa (n=168)		Mbuji Mayi(n=74)		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
-Prestataire a proposé une méthode PF selon l'avis de la cliente PF	156	92,9	72	97,3	228	94,2
-Prestataire a demandé la préférence de la cliente sur la gamme des méthodes	166	98,8	74	100	240	99,2
-Prestataire a demandé l'histoire médicale de la cliente PF	166	98,8	72	97,3	238	98,3
-Prestataire à posé de questions sur le cycle menstruel de la cliente PF	166	98,2	74	100	240	99,2
-Prestataire a demandé de questions sur les grossesses antérieures de la cliente PF	164	97,6	72	97,3	236	97,5
-Prestataire a proposé à la cliente PF de faire un examen clinique	140	83,3	69	93,2	209	86,4
Méthode choisie par la cliente PF						
-Injectable	104	61,9	52	70,3	156	64,5
-DIU	21	12,5	7	9,5	28	11,5
-Implant	43	25,6	15	20,3	58	24,0

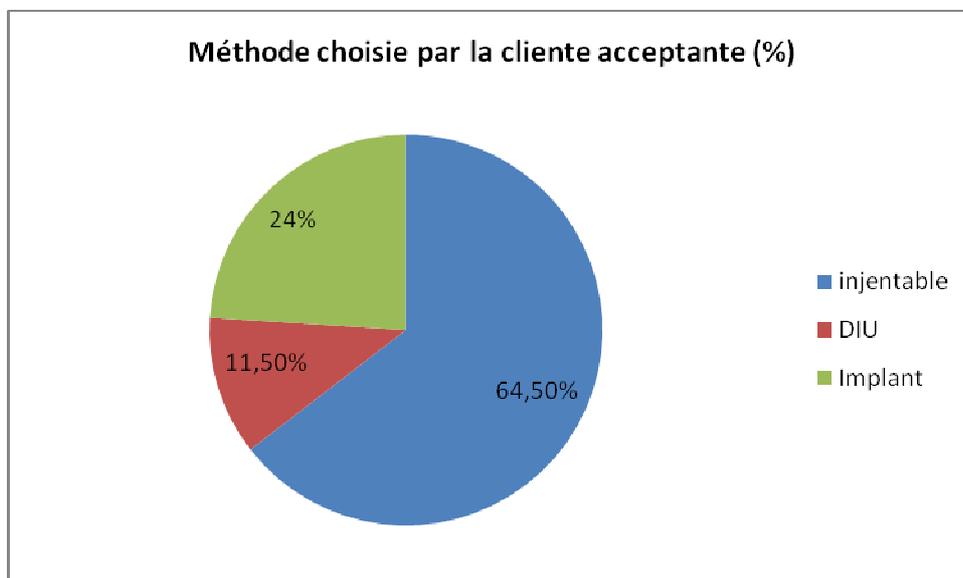
A la lecture du tableau 10, on observe que **plus de 90%** des clientes PF ont déclaré que les prestataires ont proposé des méthodes de planification familiale en tenant compte de leur avis, et en demandant leur préférences, ainsi que leur histoire médicale. D'autre part, ces clientes PF, ont reconnu que les prestataires de planification familiale ont posé des questions sur leur cycle menstruel et leur grossesse antérieure.

Les résultats montrent que **86,% des clientes** ont déclaré que les prestataires ont eu à leur proposer de faire les examens cliniques.

Par ailleurs, il convient de signaler que notre enquête ne visait que les clientes PF qui ont accepté les trois méthodes de longue durée, à savoir : l'injectable, le DIU et l'implant. Ainsi, dans l'ensemble **64,5%** des clientes PF

interviewées ont choisi l'injectable, suivi de 24% des clientes qui ont choisi l'implant et de 11,5% des clientes qui ont choisi le DIU. Le graphique ci-dessous illustre cette situation.

Figure 2 : Répartition des méthodes choisies par les clientes PF



Aussi, la présente étude a cherché à savoir si les prestataires ont discuté avec les clientes PF sur les avantages et les désavantages de 3 méthodes de longue durée (l'injectable, le DIU et l'implant). Les tableaux 11a et 11b résument respectivement les différents sujets que les prestataires ont abordé concernant les avantages et les désavantages de chaque méthode choisie.

**Tableau 11a: Avantages discutés avec le prestataire lors de la consultation
Repartis selon les méthodes PF.**

	Kinshasa		Mbuji Mayi		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Injectable ou DMPA :	(n=104)		(n=52)		(n=156)	
-Injectable n'interfère Pas avec le rapport sexuel		50,1		94,2		65,4
-Injectable a un faible coût		33,7		92,3		53,2
-Injectable dure 3 mois		81,7		98,1		87,2
-Injectable est réversible		21,2		90,4		44,2
-Peut être utilisé durant l'allaitement		23,1		75,0		40,4
DIU :	(n=21)		(n=7)		(n=28)	
-DIU dure 10 ans		76,2		100,0		82,1
-DIU n'a pas d'effets secondaires liés aux hormones		42,9		100,0		57,1
-DIU est facile à contrôler		47,6		100,0		60,7
-DIU n'interfère pas avec l'allaitement au sein		19,0		100,0		39,3
-DIU n'interfère pas avec Les rapports sexuels		76,2		100,0		82,1
IMPLANT :	(n=43)		(n=15)		(n=58)	
Implant est très efficace		66,7		93,3		73,7
Implant a une longue durée d'action		78,6		100,0		84,2
Réversible avec retour immédiat de La fertilité		54,8		100,0		66,7
Peut être utilisé par les femmes allaitantes		16,7		86,7		35,1
N'altère pas la qualité et quantité Du lait maternel		7,1		93,3		29,8

Parmi les avantages de l'injectable discutés avec les prestataires, les plus cités par les clientes PF lors de l'interview sont : l'injectable dure 3 mois (**87,2%**), l'injectable n'interfère pas avec le rapport sexuel (**65,4%**), Injectable a un faible coût (**53,2%**), l'injectable est réversible (**44,2%**) et il peut être utilisé durant l'allaitement (**40,4%**).

En ce qui concerne le DIU, les avantages discutés avec les prestataires qui ont été les plus cités par les clientes PF sont les suivants : le DIU dure 10 ans (**82,1%**) et n'interfère pas avec Les rapports sexuels (**82,1%**). Cette méthode de contraception est facile à contrôler (**60,7%**), le DIU n'a pas d'effets secondaires

liés aux hormones (57,1%) et n'interfère pas avec l'allaitement au sein (39,3%).

Enfin, s'agissant de l'Implant, selon les clientes PF, elles ont plus discuté avec les prestataires des avantages ci-après : l'Implant a une longue durée d'action (84,2%), et il est très efficace (73,7%). Cette méthode contraceptive est réversible avec retour immédiat de la fertilité (66,7%) ; l'implant peut être utilisé par les femmes allaitantes (35,1%) et l'implant n'altère pas la qualité et quantité du lait maternel (29,8%).

Tableau 11b : Désavantages discutés avec le prestataire lors de la consultation repartis selon les méthodes PF

	Kinshasa		Mbuji Mayi		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Injectable ou DMPA :	(n=104)		(n=52)		(n=156)	
-Injectable perturbe le cycle menstruel		85,1		100,0		90,3
-occasionne la prise de poids chez certaines femmes par l'augmentation de l'appétit		62,8		80,0		68,8
-N'offre aucune protection contre les IST/VIH-SIDA		16,0		86,0		40,0
DIU :	(n=21)		(n=7)		(n=28)	
-pose de DIU exige un personnel qualifié		68,4		85,7		73,1
-DIU ne convient pas aux femmes à multiples partenaires sexuels		57,9		100,0		69,2
IMPLANT :	(n=43)		(n=15)		(n=58)	
Implant nécessite un prestataire formé pour l'insertion et retrait		41,7		100,0		58,8
Implant entraîne une modification des règles		63,9		93,3		72,5
N'offre aucune protection contre les IST/VIH-SIDA		25,0		100,0		47,1
Peut occasionner un léger gain de poids		63,9		86,7		70,6
Douleur au site d'insertion		44,4		86,7		56,9

A coté des avantages, les femmes interviewées ont reconnu qu'elles ont également discuté avec les prestataires PF sur les désavantages de chacune des méthodes

choisies. En effet, au nombre de désavantages de l'implant qu'elles ont discutés avec les prestataires, il y a lieu de relever ce qui suit : l'injectable perturbe le cycle menstruel (**90,3%**), il occasionne la prise de poids chez certaines femmes par l'augmentation de l'appétit (**68,8%**) et l'injectable n'offre aucune protection contre les IST/VIH-SIDA (**40,0%**).

Pour ce qui est de DIU, les désavantages les plus cités par les clientes PF sont : L'insertion du DIU exige un personnel qualifié (**73,1%**) et le DIU ne convient pas femmes à multiples Partenaires sexuels (**69,2%**).

Quant à l'Implant, les désavantages les plus cités par les clientes PF interviewées sont : l'Implant entraîne une modification des règles ou cycles menstruels (**72,5%**), ce produit peut occasionner un léger gain de poids(70,6%), nécessite un prestataire formé pour l'insertion et le retrait(**58,8%**). L'implant entraîne de douleurs au site d'insertion (56,9) et n'offre aucune protection contre les IST/VIH-SIDA (**47,1%**).

Enfin, cette étude s'est intéressée à savoir si les prestataires ont fourni des explications aux clientes PF sur la manière dont elles vont utiliser les méthodes contraceptives choisies, sur la façon de se réapprovisionner en méthode de planification, sur les effets secondaires, la fixation des rendez-vous de suivi, la prise en compte de plaintes par les prestataires, l'acquisition ou non de la méthode contraceptive choisie à l'issue de la consultation, ainsi que les prix auxquels les clientes PF ont acheté la méthode choisie. Toutes ces informations sont reprises dans les tableaux 12, 13a et 13b ci-dessous.

Tableau 12 : Facteurs de la qualité de services liés aux explications fournies par le prestataire et le rendez vous de suivi

	Kinshasa (n=168)		Mbuji- Mayi(n=74)		Ensemble (n=242)	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Explications fournies par les prestataires :						
-Explication sur le moment et manière d'utilisation de la méthode choisie par la cliente		98,2		100,0		98,8
-Explication sur le moment et manière de se réapprovisionner sur la méthode choisie par la cliente		97,6		100,0		98,3
-Explication sur les effets secondaires de la méthode choisie		91,7		100,0		94,2
Fixation du rendez-vous de suivi par le prestataire		98,2		100,0		98,8
Prise en compte des plaintes/problème de santé par le prestataire :						
-Totalemment		87,5		97,3		90,5
-partiellement		12,5		2,7		9,5
-Pas du tout		0,0		0,0		0,0
Acquisition de la méthode à l'issue de la consultation		71,4		98,6		79,8

D'après les résultats du tableau 12, on remarque que **plus de 95%** de clientes PF ont déclaré que les prestataires leur avaient expliqué quand et comment elles peuvent utiliser la méthode de contraception choisie, et comment se réapprovisionner en cette méthode; Les prestataires leur avaient fixé le rendez-vous de suivi. C'est à Mbuji-Mayi que l'on observe les proportions les plus élevées qu'à Kinshasa.

Par ailleurs, **94,2%** de ces femmes interviewées déclarent que les prestataires leur avaient expliqué les effets secondaires de la méthode choisie et **90,5% clientes PF** pensent que les prestataires avaient répondu ou tenu compte totalement de toutes leurs plaintes pendant la consultation. La proportion des clientes PF qui ont fait ces déclarations est la plus élevée à Mbuji-Mayi qu'à Kinshasa.

Il sied de noter que la majorité des clientes a acheté effectivement la méthode de PF choisie (**79,8%**). Cependant, la proportion des femmes interrogées qui ont les plus effectivement acheté les méthodes de contraception se trouve à Mbuji-Mayi qu'à Kinshasa.

Les tableaux 13a et 13b présentent respectivement la répartition des clientes PF selon les méthodes qu'elles ont effectivement achetées et les prix auxquels chaque méthode choisie a été effectivement achetée.

Tableau 13a : Répartition des clientes PF selon les méthodes effectivement achetées.

	Kinshasa		Mbuji-Mayi		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Méthode achetée						
Effectivement par la cliente :						
-Injectable	84	70,0	51	69,9	135	69,9
-DIU	12	10,0	7	9,6	19	9,8
-Implant	24	20,0	15	20,5	39	20,2
Total	120	100,	73		193	100,0

De l'observation du tableau 13a ci-dessus, on constate que les clientes PF ont plus acheté l'injectable (69,9%), suivi de l'implant (20,%) et du DIU (9,8%).

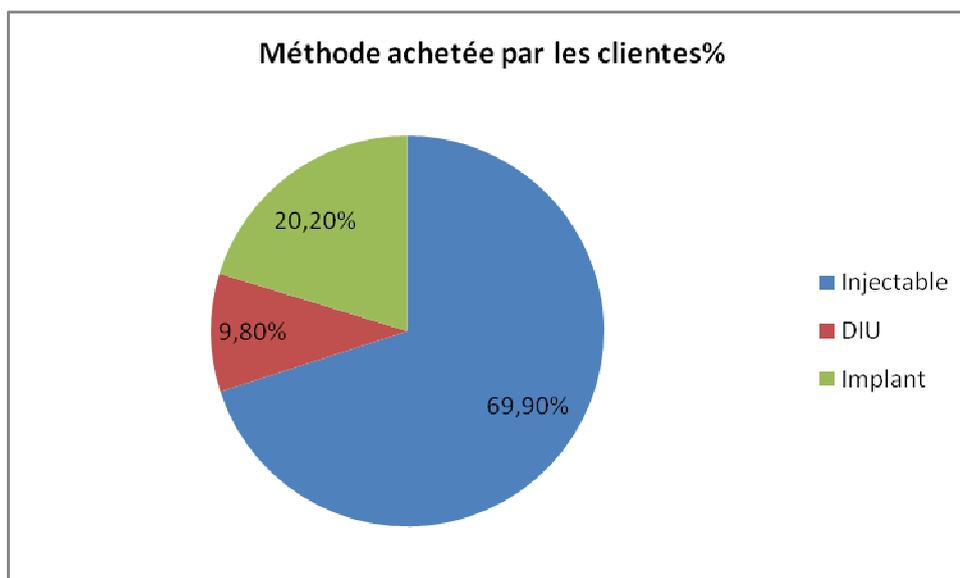


Tableau 13b : Prix auxquels les clientes ont acheté les méthodes choisies.

	Prix Maximal (en FC)	Prix Moyen (en FC)	Ecart type
Injectable	18.400	2.179,4	2.292,4
DIU	27.600	8.024,4	6.540,4
Implant	46.000	15.518,4	8.862,6

Les prix moyens auxquels chaque méthode choisie a été effectivement acheté par les clientes PF interviewées sont, respectivement de: 2.179,4 FC (soit 2,39\$ USD)² pour l'injectable, 8.024,4 FC (soit 8,81 \$ USD) pour le DIU et 15.518,4 FC (soit 17,05 \$ USD) pour l'implant.

Cependant, au regard des résultats du tableau 13b ci-dessus, on constate que certaines cliniques du réseau Confiance vendent les produits de PF à des prix exorbitants, en dépassant mêmes les marges bénéficiaires fixés par l'ASF/PSI pour chaque produit. En effet, l'ASF/PSI livre aux cliniques PF le produit injectable à 180 FC(0,19\$ USD), le DIU à 600 FC(0,65\$ USD) et l'implant à 9100 FC (10\$ USD), fort est de constater que sur terrain certaines cliniques vendent l'implant jusqu'à 18.400 FC(20\$ USD), soit 100 fois plus chers, le DIU à 27.600 FC(30\$ USD), soit 45 fois plus chers et l'implant à 46.000 FC (50\$ USD), soit 4 fois chers.

² 1 dollars américain = 910 FC

V. CONCLUSION

La présente étude avait pour objectif d'évaluer la qualité des services dans les centres de santé de planification familiale qui sont appuyés par le programme de PF de l'ASF/PSI, à travers le projet de Marketing Social financé par l'USAID.

Plus spécifiquement cette étude visait à déterminer le profil sociodémographique des clientes PF interviewées dans la ville de Kinshasa et de Mbuji Mayi, déterminer la perception de ces clientes PF sur les compétences techniques des prestataires, mais également, déterminer la perception des clientes PF par rapport à la qualité des services dans les centres de santé PF visitées, ainsi que mesurer leur degré de satisfaction en terme d'accueil, du temps d'attente avant d'être consultée, du respect des prestataires vis-à-vis des clientes, des informations fournies par les prestataires, etc.

Pour ce faire, cette étude transversale a porté sur un échantillon de 242 nouvelles acceptantes de méthodes de planification familiale âgées de 15-49 ans qui ont fréquenté les 44 cliniques PF du réseau Confiance à Kinshasa et 14 cliniques PF à Mbuji- Mayi au cours de mois de Mai- Juin 2012. A Kinshasa, la taille de l'échantillon était de 168 nouvelles acceptantes de méthodes PF et de 74 à Mbuji-Mayi.

Les données de l'étude ont été collectées par interview et ont porté particulièrement sur les caractéristiques sociodémographiques des clientes PF, les caractéristiques de logement des ménages où vivent les clientes PF interviewées, le comportement sexuel de ces clientes PF, l'attitude des clientes PF en matière de la planification familiale, ainsi que l'appréciation de la qualité des services des centres de santé PF, en se basant sur la perception et les déclarations des clientes PF interviewées à la sortie de la consultation.

Les principaux résultats de cette étude sont :

- Concernant le profil sociodémographique des clientes PF interviewées et leur comportement sexuel, les principaux résultats de l'étude ont montré que :
 - Les clientes PF interviewées ont essentiellement atteint le niveau secondaire (**45,5 %**) et primaires (**44,6%**), très peu ont atteint le niveau universitaire /supérieur (**4,1%**) et **5,8 %** ont aucun niveau d'instruction. La grande majorité des clientes PF interviewées vive en mariage monogamique (**80,6%**), suivi des clientes PF qui sont en union libre (**12,4%**). Plus de la moitié de ces femmes fréquentent des églises de réveil (**55,0%**, suivi des clientes PF qui sont catholiques (**17,8%**) et protestantes (**14,0%**). Par

ailleurs, les clientes PF interviewées sont plus des femmes ménagères (**38,4%**) ou des femmes qui font le petit commerce (**32,6%**). Le principal combustible utilisé par les ménages de ces femmes est le charbon de bois (63,6%) et 4,1% des clientes PF interrogées ont déclaré ne pas disposer de latrines dans leurs ménages.

- la grande majorité de cliente PF interrogées a déjà eu au moins une grossesse (**99,6%**) et l'âge moyen de la première grossesse chez ces clientes PF était de **20 ans**. Autre fait important, l'étude a noté que **86,4%** des clientes PF interviewées ont déjà discuté de la planification familiale avec leur mari ou partenaire actuel et **83,7%** de ces femmes déclarent que leurs maris ou partenaires ont une attitude positive face au planning familiale.

- Concernant l'appréciation du degré de satisfaction des clientes PF interviewées par rapport à l'**Accueil**(Bienvenue) qui leur a été réservé au niveau des cliniques PF, l'étude a montré que le niveau de satisfaction de ces clientes par rapport à l'accueil était élevé dans l'ensemble de deux sites de l'étude (**plus de 90% des clientes PF interviewées étaient satisfaites**).

De même, on a noté un niveau de satisfaction plus élevé pour ce qui est de la confidentialité lors de la consultation, du respect des prestataires envers les clientes PF, de la qualité des conseils et informations fournies par les prestataires, du temps consacré à la consultation par les prestataires et de la disponibilité des produits de planification familiale (**plus de 90% des clientes PF**).

Par ailleurs, les résultats ont montré que **plus de 80 %** des clientes PF ont apprécié ou étaient satisfaites de l'état de propreté des bâtiments des cliniques PF, de la durée d'attente avant d'être reçu par le prestataire, des horaires d'ouverture dans les cliniques PF et de la tarification appliquée. Le degré de satisfaction des clientes PF était plus élevé à Mbuji-Mayi qu'à Kinshasa.

- S'agissant de l'appréciation des éléments de la qualité de services liés à l'**Entretien** que les prestataires ont eu avec les clientes PF à propos de leurs besoins en planification familiale, dans l'ensemble, la grande majorité des clientes PF interviewées ont déclaré avoir eu des entretiens avec les prestataires concernant leur besoin en planification familiale, leur utilisation antérieure d'une méthode quelconque de planification familiale et elles ont jugé que le counselling s'est déroulé dans une salle privée, assurant une protection visuelle et auditive (**plus de 95% des clientes PF**

interviewées). La proportion des clientes PF qui ont reconnu avoir eu des entretiens avec les prestataires était de manière presque identique dans les deux sites de l'étude.

- Quant à l'évaluation de la qualité de services liés aux Renseignements fournis par les prestataires aux clientes PF pendant la consultation, l'étude a montré que **plus de 90 %** de répondants avaient reconnu que les prestataires leur avaient expliqué l'importance de la planification familiale pendant la consultation et leur avaient renseigné brièvement sur les avantages et les désavantages de méthode de contraception, notamment la pilule, l'injectable, le DIU, le collier du cycle et l'implant. De même, **97,5%** des ces clientes ont reconnu que les prestataires leur avaient montré les échantillons des produits PF disponibles dans les cliniques fréquentées.
- Pour ce qui est du jugement porté sur la qualité de services liés aux modalités de Choix de méthode PF, l'analyse des données collectées a montré que **plus de 90% des clientes PF ont déclaré** que les prestataires ont proposé les méthodes de planification familiale en tenant compte de leur avis et leur préférences, ainsi qu'en demandant leur histoire médicale. Aussi, les résultats ont montré que **86,% des clientes PF** interviewées ont déclaré que les prestataires ont eu à leur proposer de faire les examens cliniques. D'autre part, l'étude a montré que l'injectable était la méthode la plus choisie par les clientes PF interviewée (**64,5%**), suivi de l'implant (**24%**) et de DIU (**11,5%**).
- Concernant l'appréciation de la qualité de services inhérents aux Explications fournies par les prestataires aux clientes PF interrogées, les résultats de l'étude ont montré que **plus de 95% de clientes PF** ont déclaré que les prestataires leur avaient expliqué quand et comment utiliser la méthode de contraception choisie, se réapprovisionner en cette méthode, ainsi que leur avaient fixé le rendez-vous de suivi. Par ailleurs, **94,2%** de ces femmes interviewées déclarent que les prestataires leur avaient expliqué les effets secondaires de la méthode choisie et **90,5%** pensent que les prestataires avaient tenu compte totalement de toutes leurs plaintes pendant la consultation. On trouve une proportion plus élevée des clientes PF qui ont fait toutes ces déclarations à Mbuji-Mayi qu'à Kinshasa.
- L'injectable a été la méthode de contraception la plus choisie par les clientes PF interviewées. En effet, dans l'ensemble **64,5%** des clientes PF interviewées ont choisi l'injectable, suivi de **24%** des clientes qui ont choisi l'implant et de **11,5%** des clientes qui ont choisi le DIU ;

➤ En fin, l'étude a montré que certaines cliniques du réseau Confiance vendent les produits de PF à des prix très exorbitants. En effet, conformément aux termes de l'accord du partenariat conclu avec les cliniques PF, l'ASF/PSI livre à ces cliniques PF le produit injectable à 180 FC, le DIU à 600 FC et l'injectable à 9100 FC, cependant, fort est de constater que sur terrain quelques cliniques vendent l'injectable jusqu'à 18.400 FC, soit 100 fois plus chers, le DIU à 27.600 FC, soit **45 fois plus chers** et l'implant à 40.000 FC, soit **4 fois chers**.

Au vu de ce qui précède, il y a lieu de conclure **que la qualité des services dans les centres de santé de planification familiale** du réseau Confiance appuyés par l'ASF/PSI dans la ville de Kinshasa et Mbuji Mayi est **jugée assez élevée par les clientes PF interviewées**. Ainsi, cela démontre, donc, à suffisance que les interventions de l'ASF/PSI à travers la formation des prestataires des cliniques PF partenaires et leurs dotation en équipements, matériels et produits PF s'avèrent nécessaires et sont d'importance capitale, dans la mesure où ces interventions permettent de contribuer, tant soit peu, à l'amélioration de la qualité des services au sein des cliniques PF.

Néanmoins, nous pouvons suggérer à l'ASF/PSI et aux cliniques PF du réseau Confiance quelques recommandations ci-dessous.

VI. RECOMMANDATIONS

Pour continuer d'améliorer davantage la qualité des services dans les cliniques PF du réseau Confiance, nous recommandons ce qui suit :

5. Que l'ASF/PSI puisse continuer à former les prestataires des cliniques PF du réseau Confiance, afin de les aider à améliorer sans cesse leurs compétences ;
6. Que l'ASF/PSI puisse poursuivre son programme de dotation en équipements, matériels et produits PF aux cliniques du réseau Confiance, afin que celles-ci continuent à offrir des services de très bonne qualité ;
7. Que les cliniques PF du réseau Confiance qui ont fait l'objet de cette étude puissent continuer à offrir davantage les services de très bonne qualité à leurs clientes PF, notamment en terme de l'accueil des clientes PF par les prestataires, des entretiens que les prestataires doivent avoir avec les clientes PF pendant la consultation et la prise en charge, des renseignements et des explications à fournir aux clientes pour leur faciliter d'opérer un choix judicieux, de la continuité des services,

notamment par la fixation des rendez-vous, de la prise en compte de toutes les plaintes des clientes PF, etc ;

8. Que les cliniques PF du réseau Confiance qui appliquent une tarification exorbitante puisse fournir d'effort pour se conformer aux modalités des accords du partenariat conclus avec l'ASF/PSI en respectant scrupuleusement les prix de vente des produits de contraception , afin que les prix de ces produits ne soient pas un frein à l'accès aux méthodes contraceptives par les nouvelles acceptantes ;

Par ailleurs, il serait souhaitable dans les prochaines années d'élargir la taille de l'échantillon à d'autres cliniques PF dans les autres provinces d'intervention ASF/PSI, mais, surtout de recourir à une approche comparative entre deux groupes des cliniques, à savoir : les cliniques PF qui sont appuyées par l'ASF/PSI et les cliniques PF qui ne bénéficient pas de l'intervention de l'ASF/PSI, afin de mieux apprécier l'impact de l'appui de cette institution sur la qualité des services des cliniques du réseau Confiance.

ANNEXES

I. Fiche de consentement éclairé:

(Après vous être assurés que les répondants remplissent les critères d'éligibilité pour participer à l'étude, s'il vous plait, lisez cette note d'introduction):

Bonjour Madame

Introduction

« Mon nom est _____. Je travaille pour l'Association de Santé Familiale, en partenariat avec PSI et le Ministère de la santé de la RD Congo. Nous interviewons les femmes comme vous qui utilisent les cliniques PF, dans le but de comprendre ce qu'elles pensent de la qualité des services reçus dans ces cliniques. Ces entretiens ont démarré depuis quelques jours et ont déjà été conduits avec plusieurs autres femmes à Kinshasa et à Mbuji Mayi. C'est pourquoi, j'aimerais savoir si au cours des jours passés, quelqu'un vous a posé des questions sur le sujet dont je viens de vous parler après s'être présenté de la même manière que moi.

Enquêteur : si la femme déclare avoir été déjà interrogée, assurez-vous que c'est pendant la période de l'étude. Si oui, remerciez-la et dites-lui qu'elle ne peut pas être interrogée deux fois. Si non, continuez en ces termes.

Confidentialité et consentement

J'aimerais vous poser quelques questions. Quelques-unes sont très intimes et sont parfois difficiles à répondre. Votre participation est libre et volontaire. Je vous demande de répondre honnêtement aux questions afin d'aider l'équipe d'ASF à mieux comprendre ce que les femmes comme vous pensent et disent des services de PF reçus dans cette clinique. J'apprécierais beaucoup l'aide que vous pourriez nous apporter en répondant aux questions de cette enquête. L'entrevue durera environ 45 minutes.

Vos réponses seront gardées strictement confidentielles. De cette façon, aucun lien ne pourra être fait entre votre nom et ce que vous allez me dire. Vous n'êtes pas obligé de répondre à une question à laquelle vous ne voulez pas répondre. Vous pouvez arrêter de répondre aux questions à tout moment.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser en partie ou en totalité tout ce qu'on vous demande. Si vous avez des questions concernant cette enquête, vous pouvez les poser maintenant ou prendre contact avec Dr. Godefroid Mpanya, ASF au téléphone : 99 590 20 87/81 599 72 39

Je consens de façon libre et éclairée à participer à cette enquête.

Signature de l'enquêtée

Après avoir complété le questionnaire : Remerciez la personne d'avoir pris le temps de répondre aux questions. Avisez-la que les résultats de l'enquête nous aideront à planifier des interventions auprès d'elle.

Je certifie que la personne recrutée a été informée de la nature, du but de l'étude et qu'elle a donné son consentement écrit pour participer à cette enquête.

Signature de l'enquêteur/enquêtrice

Date: _____

II. Questionnaire

Exit Interview

Ville 1. Kinshasa 2. Mbuji-Mayi

Enquêteur: _____ Date d'interview: ___/___/___ (dd/mm/yy)

Contrôlé par : _____

Heure début de l'interview : ___Heure___Minutes

Nom de la clinique: _____

Commune: _____ Quartier _____

Sexe du prestataire (encercle): 1. Masculin 2. Féminin

I. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

N°	Questions et filtres	Réponses	Codes	Renvois
101	Quel âge avez-vous ?	Age (en années révolues)	/___/___/	
102	Quel est le plus haut niveau scolaire que vous avez atteint ?	Sans niveau d'instruction Primaire incomplet Primaire complet Secondaire incomplet Secondaire complet Professionnel Supérieur incomplet Supérieur complet	1 2 3 4 5 6 7 8	
103	Quelle est votre situation matrimoniale ?	Célibataire Union libre Monogame Polygame Divorcée Veuve	1 2 3 4 5 6	
104	Quelle est votre religion ?	Catholique Protestante Eglise de réveil Musulmane Kimbanguiste	1 2 3 4 5 6	

		Autre (à préciser) _____		
105	Quelle est votre principale occupation (profession) ?	Commerce Agriculture Travail dans le secteur public Travail dans le secteur privé Elève/Etudiante Ménagère Chômeur Autre (à préciser) _____	1 2 3 4 5 6 7 8	
106	Quelle est l' occupation (profession) principale de votre conjoint ? <i>Note : A poser uniquement aux femmes mariées/en union</i>	Commerce Agriculture Travail dans le secteur public Travail dans le secteur privé Elève/Etudiante Ménagère Chômeur Autre (à préciser) _____	1 2 3 4 5 6 7 8	
107	Partant de votre domicile, à combien de kilomètres ou d'heures se situe la clinique ?	1. _____ Km 2. ____ H ____ Min		

Caracteristiques du ménage

N° question	Questions et filtres	Réponses	ALLER À
108	D'où provient principalement l'eau que boivent les membres de votre ménage ?	EAU DU ROBINET DANS LOGEMENT 1 DANS COUR/CONCESSION2 ROBINET AILLEURS3 PUITS OUVERT PUIITS OUVERT DANS LOGEMENT.. 4 DANS COUR/CONCESSION5 PUIITS OUVERT AILLEURS 6 PUITS COUVERT OU FORAGE PUIITS PROTÉGÉ DANS LOGEMENT...7 DANS COUR/CONCESSION8 PUIITS PROTÉGÉ AILLEURS9 FORAGE10	110 110 110

		EAU DE SURFACE SOURCE AMENAGEE 11 SOURCE NON AMENAGEE12 FLEUVE/RIVIERE13 MARE/LAC14 BARRAGE15 EAU DE PLUIE16 CAMION CITERNE17 EAU EN BOUTEILLE18 AUTRE 96 (PRÉCISER)																						
109	Combien de temps faut-il pour aller là-bas, prendre de l'eau et revenir ?	MINUTES SUR PLACE 996																						
110	Dans votre ménage, y-a-t-il : L'électricité ? Eau courante Un WC ? Une latrine? Un réchaud/cuisinière à gaz/électrique ? Une machine à coudre ?	<table style="width:100%; border:none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align:right;">OUI</td> <td style="text-align:right;">NON</td> </tr> <tr> <td>ÉLECTRICITÉ</td> <td style="text-align:right;">1</td> <td style="text-align:right;">2</td> </tr> <tr> <td>EAU COURANTE.....</td> <td style="text-align:right;">1</td> <td style="text-align:right;">2</td> </tr> <tr> <td>WC.....</td> <td style="text-align:right;">1</td> <td style="text-align:right;">2</td> </tr> <tr> <td>LATRINE.....</td> <td style="text-align:right;">1</td> <td style="text-align:right;">2</td> </tr> <tr> <td>RÉCHAUD/CUISINIÈR.....</td> <td style="text-align:right;">1</td> <td style="text-align:right;">2</td> </tr> <tr> <td>MACHINE A COUDRE.....</td> <td style="text-align:right;">1</td> <td style="text-align:right;">2</td> </tr> </table>		OUI	NON	ÉLECTRICITÉ	1	2	EAU COURANTE.....	1	2	WC.....	1	2	LATRINE.....	1	2	RÉCHAUD/CUISINIÈR.....	1	2	MACHINE A COUDRE.....	1	2	
	OUI	NON																						
ÉLECTRICITÉ	1	2																						
EAU COURANTE.....	1	2																						
WC.....	1	2																						
LATRINE.....	1	2																						
RÉCHAUD/CUISINIÈR.....	1	2																						
MACHINE A COUDRE.....	1	2																						
111	De quel genre de toilettes dispose votre ménage ?	CHASSE D'EAU 1 FOSSE/LATRINES LATRINE NON COUVERTE. 2 LATRINE COUVERTE3 LATRINE VENTILÉE AMÉLIORÉE4 PAS DE TOILETTES /NATURE. 5 AUTRE 96 (PRÉCISER)																						
112	Partagez-vous cette installation avec d'autres ménages ?	OUI 1 NON. 2																						
113	Dans votre ménage, quel genre de combustible utilisez-vous principalement pour la cuisine ?	ÉLECTRICITÉ1 GAZ BOUTEILLE.....2 BIOGAZ.....3 KÉROSÈNE/PETROLE.....4 CHARBON DE BOIS.....5 BOIS À BRÛLER.....6 SCIURE DE BOIS.....7 AUTRE 96 (PRÉCISER)																						
114	Dans votre ménage combien de pièces utilisez-vous pour dormir ?	NOMBRE DE PIECES.....																						
115	Principal matériau du sol Enregistrer l'observation	MATÉRIAU NATUREL TERRE/SABLE 1 MATÉRIAU RUDIMENTAIRE BOIS/AUTRES VEGETAUX 2 MATÉRIAU MODERNE CIMENT 3 CARRELAGE 4 AUTRE MATÉRIAU MODERNE.. 5 AUTRE 96 (PRÉCISER)																						
116	Principal matériau du mur																							

	Enregistrer l'observation.	MATÉRIAU NATUREL TERRE..... 1 MATÉRIAU RUDIMENTAIRE BOIS..... 2 PAILLE.....3 MATÉRIAU MODERNE CIMENT 4 BRIQUE..... 5 AUTRE MATÉRIAU MODERNE. 6 AUTRE _____ 96 (PRÉCISER)	
117	Principal matériel du toit Enregistrer l'observation.	MATÉRIAU NATUREL CHAUME/PAILLE 1 MATÉRIAU RUDIMENTAIRE NATTE..... 2 PALMES/BAMBOU.....3 PLANCHES DE BOIS.....4 MATÉRIAU FINI DALLE EN BETON..... 5 TUILES/ARDOISE/ETERNIT 6 TOLE..... 7 AUTRE _____ 96 (PRÉCISER)	
118	Dans votre ménage, y-a-t-il quelqu'un qui possède		
	Une bicyclette ?		OUI NON 1 2
	Une mobylette ou une motocyclette ?		1 2
	Une voiture ou un camion ?		1 2
	Camionnette ?		1 2
	Radio Cassette ?		1 2
	Radio ?		1 2
	Télévision ?		1 2
	Vidéo ?		1 2
	Appareil photo ?		1 2
	Ventilateur ?		1 2
	Climatiseur ?		1 2
	Fer à repasser ?		1 2
	Réfrigérateur ?		1 2
	Téléphone fixe ?		1 2
	Téléphone Cellulaire ?		1 2

II. Comportement sexuel et Risque en matière de PF

B. Définition du Risqué : Intention de fertilité			
No.	Questions et Filtres	Catégories de réponse	saut à
201	Avez-vous déjà eu une grossesse	Oui..... Non.....	1 2
202	Quel âge aviez-vous quand vous avez eu votre première grossesse.	[][] en années	
203	Combien de grossesses avez-vous déjà porté au cours de votre vie ? (y compris les avortements)	Nombre [][] NSP 98	
204	Parmi ces grossesses, - combien ont été désirées par vous, - combien sont venues sans que vous le souhaitiez ?	[][] désirées [][] non désirées Ne se rappelle pas 98	
205	Etes-vous actuellement enceinte?	Oui.....	1 1→Stop

B. Définition du Risqué : Intention de fertilité				
No.	Questions et Filtres	Catégories de réponse	saut à	
		Non.....	2	2→
		Ne sait pas/Pas sûr.....	3	3→
206	Combien d'enfants désirez-vous (auriez-vous désiré) avoir dans votre vie ?	Nombre d'enfant [][] Ne sait pas 98		
207	A quel rythme désirez-vous avoir des enfants ?	Chaque année..... Chaque deux ans..... Chaque trois ans..... Chaque quatre ans..... Chaque cinq ans..... Ne sait pas..... Ne dépend pas de moi.....	1 2 3 4 5 6 7	
208	Avez-vous déjà discuté de la planification familiale avec votre mari/partenaire actuel au cours des 12 mois passés? (Seulement les mariées ou vivant avec un partenaire)	Non..... Oui.....	0 1	
209	Que pensez-vous être l'attitude de votre mari/ partenaire actuel face au Planning Familial (Seulement les mariées ou vivant avec un partenaire)	Positive..... Inconnue..... Négative.....	1 2 3	

III. Qualité des services

Lire au répondant: « Je voudrais maintenant vous poser quelques questions sur votre degré de satisfaction ressenti par les différents aspects de votre visite d'aujourd'hui dans ce centre. Chaque fois que je vais lire une phrase, vous allez juste me dire si c'est "Très Bon" "Bon" "Neutre", "Mauvais" ou "Très mauvais" »						
	Quelle est votre opinion avec ce qui suit	Très bon	Bon	Neutre	Mauvais	Très mauvais
301	Que pensez-vous de l'accueil dans cette clinique ?	5	4	3	2	1
302	Que pensez-vous de la durée (temps) d'attente avant d'être reçue par le prestataire de PF ?	5	4	3	2	1
304	Que pensez-vous du niveau de confidentialité pendant la période passée avec le prestataire durant la consultation ?	5	4	3	2	1
305	Que pensez-vous du temps passé avec le prestataire pendant la consultation ?	5	4	3	2	1
306	Que pensez-vous du respect du prestataire envers vous ?	5	4	3	2	1
307	Que pensez-vous de la qualité des conseils et informations que vous avez reçues aujourd'hui ?	5	4	3	2	1
308	Que pensez-vous du prix payé pour tous les services reçus aujourd'hui ?	5	4	3	2	1
309	Que pensez-vous de la disponibilité des produits PF ?	5	4	3	2	1
310	Que pensez-vous des horaires d'ouverture de services dans cette clinique par rapport à votre programme personnel?	5	4	3	2	1
311	Que pensez-vous dans l'ensemble de l'état de la propreté du bâtiment abritant la clinique ?	5	4	3	2	1
312	Sur base de votre expérience d'aujourd'hui, recommanderiez-vous cette clinique (Centre de santé) à une amie ?				Oui	Non

	Entretien	Oui	Non
	Après avoir posé votre problème ou dit le but de votre visite		
313	Vous a-t-on interrogé sur vos besoins en PF ?	1	0
314	Vous a-t-on demandé si vous avez déjà utilisé une méthode ?	1	0
	L'entretien de counselling s'est-il déroulé dans une salle privée ?	1	0

	Renseignement	Oui	Non
315	Est-ce que le prestataire vous a expliqué l'importance de la planification familiale sur la santé?		
316	Est-ce que le prestataire vous a présenté brièvement les méthodes suivantes ? - Pilule - Injectable - DIU - Méthodes naturelles (Collier du cycle, MAMA) - Condom - Implant - Méthodes permanentes (ligature de trompes, vasectomie)	1 1 1 1 1 1 1	0 0 0 0 0 0 0
317	Est-ce que le prestataire vous a renseigné brièvement sur les avantages des méthodes suivantes : - Pilule - Injectable - DIU - Méthodes naturelles (Collier du cycle, MAMA) - Condom - Implant - Méthodes permanentes (ligature de trompes, vasectomie)	1 1 1 1 1 1 1	0 0 0 0 0 0 0
318	Est-ce que le prestataire vous a renseigné brièvement sur les désavantages de méthodes suivantes : - Pilule - Injectable - DIU - Méthodes naturelles (Collier du cycle, MAMA) - Condom - Implant - Méthodes permanentes (ligature de trompes, vasectomie)	1 1 1 1 1 1 1	0 0 0 0 0 0 0
319	Est-ce le prestataire vous a montré des échantillons des produits disponibles ?	1	0
	C : Choix de la méthode	Oui	Non
320	Est-ce que le prestataire vous a proposé une méthode sans vous demander votre avis ?	1	0
321	Est-ce le prestataire vous a demandé quelle méthode préférez-vous ?	1	0
322	Est-ce que le prestataire vous a demandé votre histoire médicale (hypertension, diabète, ennemie, etc.) ?	1	0
323	Est-ce que le prestataire vous a entretenu à propos de vos règles (cycle menstruel) ?	1	0
324	Est-ce que le prestataire vous entretenu à propos de vos grossesses antérieures ?	1	0
325	Est-ce que le prestataire vous a proposé de faire un examen clinique ?	1	0
326	Quelle méthode avez-vous choisie ? - Injectable - DIU - Implant - Pilule - Méthodes naturelles (Collier du cycle, MAMA) - Condom - Méthodes permanentes (ligature de trompes, vasectomie)	1 2 3 4 5 6 7	
Instructi on	Enquêteur posez les questions ci-après lorsqu'à la question C9, la réponse est =1, 2 ou 3 Ne poser que les questions en rapport avec la méthode choisie par la cliente 1. DEPO PROVERA(DMPA, Injectable de 3 mois)		
327	Est-ce que le prestataire a discuté avec vous des avantages de DEPO ? 1. Oui 0. Non	1	0

328	Si Oui , quels sont les avantages discutés avec le prestataire ? <ul style="list-style-type: none"> - N'interfère pas les rapports sexuels - Faible coût - Dure trois mois - Reversible - Peut-être utilisé durant l'allaitement a partir de 6 semaines après l'accouchement 	1 1 1 1 1	0 0 0 0 0
329	Est-ce que le prestataire a discuté avec vous des désavantages de DEPO ? 1. Oui 0. Non	1	0
330	Si Oui , quels sont les desavantages discutés avec le prestataire ? <ul style="list-style-type: none"> - Perturbation du cycle menstruel - Prise de poids chez certaines femmes par l'augmentation de l'appétit - Aucune protection contre les IST et VIH/SIDA 	1 1 1	0 0 0
2. DIU (dispositif intra utérin)		1	0
331	Est-ce que le prestataire a discuté avec vous des avantages de DIU ? 1. Oui 0. Non	1	0
332	Si Oui , quels sont les avantages discutés avec le prestataire ? <ul style="list-style-type: none"> - Dure 10 ans - Sans effets secondaires lies aux hormones - Facile à contrôler - N'interfère pas avec l'allaitement au sein - N'interfèrent pas avec les relations sexuelles 	1 1 1 1 1	0 0 0 0 0
333	Est-ce que le prestataire a discuté avec vous des désavantages de DIU ? 1. Oui 0. Non	1	0
334	Si Oui , quels sont les désavantages discutés avec le prestataire ? <ul style="list-style-type: none"> - La pose exige un personnel qualifié - Ne convient pas aux femmes à multiples partenaires sexuels - Ne convient pas aux femmes à multiples partenaires sexuels 	1 1 1	0 0 0
3. IMPLANT (Jadelle)			
335	Est-ce que le prestataire a discuté avec vous des avantages de l'IMPLANT ? 1. Oui 0. Non		
336	Si Oui , quels sont les avantages discutés avec le prestataire ? <ul style="list-style-type: none"> - Très efficace, - Longue durée d'action, - Réversible avec retour immédiat de la fertilité, - Peut être utilisé par les femmes allaitantes (plus de 6 semaines de post-partum) - N'altère pas la qualité et la quantité du lait maternel 	1 1 1 1 1 1	0 0 0 0 0 0
337	Est-ce que le prestataire a discuté avec vous des désavantages de l' IMPLANT ? 1. Oui 0. Non		
338	Si Oui , quels sont les désavantages discutés avec le prestataire ? <ul style="list-style-type: none"> - Nécessite un prestataire de service formé pour l'insertion et le retrait - Modification des règles (commune aux progestatifs) - N'offre aucune protection contre les IST/VIH - Peut occasionner un léger gain de poids - Douleurs au site d'insertion 	1 1 1 1 1	0 0 0 0 0
Explication			

339	Le prestataire a-t-il expliqué quand/comment faut-il utiliser la méthode choisie ? 1. Oui 0. Non	1	0
340	Le prestataire a-t-il expliqué quand et comment se réapprovisionner pour la méthode choisie ? 1. Oui 0. Non	1	0
341	Le prestataire vous a-t-il expliqué les effets secondaires de la méthode choisie ? (s'il y en a) 1. Oui 0. Non	1	0
Rendez-vous et Divers		Oui	Non
342	Est-ce que le prestataire vous a fixé la date pour le rendez-vous ? 1. Oui 0. Non	1	0
343	Pensez-vous que le prestataire a répondu ou a tenu compte de toutes vos plaintes /problèmes de santé? 1. Totalement 2. Partiellement 3. Pas du tout	1 2 3	
344	Est-ce que vous avez acheté une méthode de contraception à l'issue de cette consultation ? 1. Oui 0. Non		
345	Si oui, laquelle ? _____		
346	A quel prix l'avez-vous achetée ? _____/ enFC _____/ en \$		

Merci

