



Élaborer une stratégie de continuité du suivi des clientes

- Alors que le nombre de clientes permanentes de la planification familiale surpasse, et de loin, le nombre de nouvelles clientes, les programmes peuvent faire davantage pour servir leurs clientes de façon efficace, en adoptant une stratégie de continuité du suivi des clientes.
- Une stratégie de continuité du suivi des clientes permet aux programmes de s'axer sur les clientes non seulement lorsqu'elles choisissent au départ une méthode contraceptive, mais également au fur et à mesure que leurs besoins de santé reproductive et de planification familiale changent.
- Lorsque les prestataires de planification familiale établissent et entretiennent de bonnes relations, elles peuvent aider leurs clientes à éviter les grossesses non souhaitées tout au long de leurs cycles de procréation.

L'optique de la période de vie identifie l'évolution des besoins

Les programmes peuvent fournir à leurs clientes une séquence de soins s'ils adoptent l'optique de la période de vie. Dans cette optique, les clientes qui souhaitent changer de méthode contraceptive ne cessent pas une méthode, ni n'adoptent une nouvelle méthode, mais elles sont des utilisatrices permanentes, dont les besoins de planification familiale ont changé. De la même façon, dans l'optique de la période de vie, les femmes qui cessent d'utiliser pour tomber enceintes peuvent être considérées comme étant des clientes dont les intentions de procréation ont changé et qui pourront souhaiter utiliser une méthode contraceptive à nouveau, à l'avenir.

Une stratégie de continuité du suivi des clientes réoriente les buts des programmes

Dans une stratégie de continuité du suivi des clientes, les programmes réalignent leurs buts et adaptent des activités pour appuyer les utilisatrices permanentes de contraception, tout en attirant de nouvelles clientes. La stratégie est axée sur la réduction des grossesses non souhaitées parmi les clientes actuelles, l'offre d'un suivi et d'une diffusion dans les communautés, l'intégration de services et la création de liens avec d'autres organisations pour éviter les carences de prestation de services, tout en appuyant ces démarches par une communication pointue qui encourage la communauté à appuyer une utilisation suivie des contraceptifs.

Des services de qualité encouragent les clientes à la continuité

Lorsque les programmes appuient les clientes dans leurs choix de planification familiale, offrent des consultations-conseil compétentes et une prestation de service de qualité, les clientes sont plus susceptibles de continuer à utiliser la planification familiale et ainsi à éviter les grossesses non souhaitées¹. Une prestation de service efficace exige l'apport ininterrompu d'une gamme de méthodes contraceptives, appuyé sur un système logistique solide. La formation des prestataires renforce leur capacité à conseiller les clientes permanentes et les nouvelles clientes, et à répondre à leurs besoins individuels. La réorganisation des procédures cliniques, notamment la rationalisation du mouvement des clientes et l'amélioration des systèmes de tenue des registres, encourage souvent l'utilisation suivie des contraceptifs, en desservant plus rapidement et plus efficacement les clientes^{2, 3}.

Comment les prestataires de planification familiale peuvent encourager la continuité

La base de relations ininterrompues repose sur l'instauration de bon rapports avec la cliente lors de sa première visite. Les prestataires peuvent aider les nouvelles clientes à choisir une méthode appropriée, selon leurs intentions de procréation et leurs préférences de contraception. La continuité est encouragée si elles :

- confirment aux nouvelles clientes qu'elles peuvent changer de méthode lorsqu'elles le souhaitent et les aident dans la pratique dans ce sens,
- aident les clientes à prévoir et à gérer les effets secondaires les plus courants de la contraception,
- donnent aux clientes suffisamment de fournitures pour éviter toute interruption de protection, qui mène

- souvent à des grossesses non souhaitées,
- invitent les clientes à revenir à la clinique, quand elles le souhaitent et quelle que soit le motif.

Un système organisé, en place, pour aider les clientes à revenir à la clinique et des moyens destinés à renforcer le suivi permettent de pérenniser des relations continues. Ces relations continues peuvent être renforcées par les prestataires si elles :

- indiquent aux clientes quand elles doivent revenir à la clinique pour se réapprovisionner et pour les visites de suivi, si un suivi est recommandé,
- rayonnent dans les communautés pour aider les clientes qui ne sont pas revenues pour leurs visites prévues et pour conseiller les autres qui arrêtent leur méthode de contraception soudain après le début de la méthode.

Il convient que les prestataires soient conscientes des différentes raisons pour lesquelles les clientes permanentes reviennent à la clinique et qu'elles soient prêtes à adopter les conseils aux clientes individuelles, selon les raisons pour lesquelles elles reviennent à la clinique. Les soins de suivi peuvent être personnalisés par les prestataires, à la clinique, grâce à :

- une évaluation, au cours des visites de réapprovisionnement, de la satisfaction des clientes (ou clients) par rapport à la méthode de contraception suivie,
- un entretien et le règlement des problèmes rencontrés par la cliente quant à sa méthode de contraception,
- la vérification d'un changement éventuel des souhaits et intentions procréatifs de la cliente.

Les directeurs de programme trouveront davantage de renseignements sur les stratégies de continuité du suivi des clientes dans le numéro de *Population Reports*, "*Developing a Continuing-Client Strategy*" (cf. ci-dessous). En outre, pour tout renseignement sur le suivi et l'évaluation d'une stratégie de continuité du suivi des clientes, les responsables de programme consulteront le numéro d'*INFO Reports* issue, "*Measuring Success of a Continuing-Client Strategy* ». Cet outil comprend 24 indicateurs leur permettant de mesurer les progrès d'une stratégie de continuité du suivi des clientes et de redéfinir les opérations du programme si besoin est. Le texte intégral du rapport est à consulter en ligne sur : <http://www.infoforhealth.org/infoports/>.

Références:

1 Ramarao, S., Lacuesta, M., Costello, M., Pangolibay, B., and Jones, H. The link between quality of care and contraceptive use. *International Family Planning Perspectives* 29(2): 76-83. Jun 2003. (Disponible sur : <http://www.guttmacher.org/pubs/journals/2907603.pdf>)

2 Management Sciences for Health. Reducing client waiting time. *Family Planning Manager* 1(1): 1-8. Mar.-Apr. 1992. (Disponible sur : http://erc.msh.org/TheManager/English/V1_N1_En_Issue.pdf)

3 Miller, R., Askew, I., Horn, M.C., and Miller, K. Clinic-based family planning and reproductive health services in Africa: Findings from situation analysis studies. New York, Population Council, 1998. 255 p. (Disponible sur : <http://www.popcouncil.org/pdfs/Cbfp.pdf>)

Pour un complément d'information : ce bulletin est tiré de **Population Reports**, *Developing a Continuing-Client Strategy*. Le texte intégral du rapport est à consulter en ligne sur : <http://www.infoforhealth.org/pr/j55/j55eng.pdf>. Exemplaires imprimés : envoyer un mél à Orders@jhuccp.org ou écrire à : Orders Department, Center for Communication Programs, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health, 111 Market Place, Suite 310, Baltimore, MD 21202, USA. Un formulaire de commande électronique se trouve sur : <http://www.jhuccp.org/cgi-bin/orders/orderform.cgi>

Dernière révision 32/4/07

Produit en association avec l'initiative « Maximalisation de l'accès et de la qualité »

Conçu et réalisé par : The INFO Project à the Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health/Center for Communication Programs. Publié avec le support de l'Agence des Etats-Unis pour le développement international (USAID), Global, GH/PRH/PEC, sous les termes de la bourse n° GPH-A-00-02-00003-00.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN