



ENQUETE DE SATISFACTION

Bénin (2015) : Enquête sur la qualité des services offerts dans les Centres de Jeunes du projet Amour et Vie Plus au Bénin

3^{ème} passage

Financé par :



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

Population Services International
1120 Nineteenth Street NW, Suite 600
Washington, D.C. 20036

Bénin (2015) : Enquête sur la qualité des services offerts dans les Centres de Jeunes du projet Amour et vie plus au Bénin

PSI Evidence For Implementation
2015

© Population Services International, 2015

Contacts:

ZINSOU Cyprien, Responsable Recherche & Suivi-Evaluation
08 BP 876 Tri Postal
Cotonou, Bénin
Tél : +229 21 32 77 13/14
Fax : (229) 21 32 82 00
czinsou@abms-bj.org

GUEDEGBE Ghyslain, Coordonnateur Etudes Quantitatives
08 BP 876 Tri Postal
Cotonou, Bénin
Tél : +229 21 32 77 13/14
Fax : (229) 21 32 82 00
nsingbo@abms-bj.org

HOUESSO Romaric
08 BP 876 Tri Postal
Cotonou, Bénin
Tél : +229 21 32 77 13/14
Fax : (229) 21 32 82 00
rhouessou@abms-bj.org

Citation Suggérée pour cette étude :

ABMS/PSI, Évaluation de la qualité des services des Centres de Jeunes du projet Amour et Vie Plus. (2015)

TABLE DES MATIERES

RESUME	4
1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	5
2. OBJECTIF DE RECHERCHE	6
3. METHODOLOGIE	6
4. RESULTATS	8
4.1. <i>PROFIL SOCIOECONOMIQUE DES JEUNES ENQUETES</i>	8
4.2. <i>ELEMENTS DE SATISFACTION DANS LES CJAV</i>	9
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	20

RESUME

La présente étude est une combinaison de deux enquêtes : (i) une enquête quantitative de type « Satisfaction de la clientèle » sur les 15 Centres de Jeunes du projet Amour et Vie Plus (CJAV) et (ii) une enquête de type clients mystères de nature qualitative dont les informations viennent compléter celles de la première approche. La population cible est constituée des jeunes élèves, étudiants, apprentis ou artisans fréquentant les CJAV. Au total, 753 jeunes ont été interrogés en novembre 2015 à travers l'enquête de satisfaction de la clientèle et 75 visites ont été effectuées par 10 jeunes élèves (5 pour les CJAV du centre et nord et 5 pour les CJAV du sud) formés par l'équipe de recherche de l'ABMS qui ont réalisé l'enquête Clients mystères dans les CJAV. Les entretiens de l'enquête quantitative ont porté sur les caractéristiques sociodémographiques des jeunes, le niveau de vie des ménages dont ils sont issus, le niveau de satisfaction par rapport à leur accueil, aux prestations des animateurs et agents de santé des CJAV. Les clients mystères quant à eux, se sont fait passer pour des clients réels des centres et ont observé directement les attitudes des animateurs et prestataires des centres. Ils ont aussi apprécié la qualité de l'accueil, l'environnement de travail, le fonctionnement des jeux et services multimédia des CJAV, etc.

Il ressort essentiellement du profil des personnes fréquentant les CJAV, qu'elles sont des adolescents (moyenne d'âge : 16,9 ans), assez bien instruites (95,7% ont le niveau d'étude secondaire ou plus), vivent dans des ménages de 4 à 6 personnes. Les garçons enquêtés sont légèrement plus nombreux que les filles à fréquenter ces centres (60,2% contre 39,8%). Ces jeunes sont aussi majoritairement chrétiens (71,6%) ou musulmans (25,7%), habitant des logements en briques, utilisant l'électricité comme mode d'éclairage, ayant principalement dans leur ménage au moins un téléphone portable, une télévision, une radio, un lecteur VCD/DVD et une moto.

L'étude révèle aussi que la quasi-totalité (97,9%) des jeunes est satisfaite de l'accueil qui leur est réservé dans les CJAV. Avant d'être reçus dans les centres pour leurs préoccupations, les jeunes passent en moyenne 7 minutes comme temps d'attente. Ce temps moyen est plus long dans les CJAV du sud (9 minutes) que dans ceux du nord (7 minutes). Plus d'un quart des jeunes (27%) trouve ce temps d'attente long. Pendant la période de l'enquête, plus de la moitié (55,8%) des jeunes enquêtés ont fréquenté les CJAV pour des raisons ludiques, tels que le babyfoot (45,5%), la navigation (22,1%), le Play Station (17,6%). Au niveau des services cliniques demandés par 50,5% des enquêtés, les plus sollicités sont le dépistage des IST/Sida (82,6%), suivi du service écoute et conseils (29,1%). Les jeunes qui bénéficient des services d'écoute et/ou cliniques dépensent en moyenne 87 F CFA. Pour les jeux et/ou la navigation internet, ils dépensent en moyenne 78 F CFA.

Globalement, la grande majorité des jeunes (93,3%) sont satisfaits des prestations des CJAV et le niveau de satisfaction est plus élevé au nord (96,3%) qu'au sud (90,0%).

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La population béninoise est estimée en 2012 à 10 008 749 habitants avec un taux de croissance de 3,25% l'an. Elle est à prédominance jeune (46% de moins de 15 ans) et féminine (51% de femme). Les adolescents et jeunes de 10 à 24 ans représentent 33% de cette population totale.

À l'instar de la majorité des pays en développement, le Bénin continue d'afficher des indicateurs sanitaires peu reluisants pour les femmes ainsi que les adolescents et les jeunes. Le taux de mortalité maternelle reste très élevé dans le pays : 397 décès pour 100 000 naissances en 2006 (EDS 2006). L'annuaire statistique 2014 du Ministère de la santé du Bénin a enregistré officiellement 9813 cas d'avortement au cours de cette année. La prévalence contraceptive moderne parmi les jeunes filles de 15-24 ans est de 5,4% (EDSB 2011-2012). Par ailleurs, même si la prévalence du VIH parmi les jeunes de 15-24 ans semble relativement faible (0,7%, EDSB 2012), l'EDSB 2011-2012 montre que ces jeunes ont des comportements sexuels à risque d'infection au VIH et que la prévalence pourrait rapidement grimper si rien n'est fait. Les jeunes femmes sexuellement actives de 15-24 ans par exemple ont déjà en moyenne 3,4 partenaires sexuels dans leur vie et seulement le tiers d'entre elles (35%) a utilisé un préservatif lors du dernier rapport sexuel dans les 12 mois précédant l'enquête. Le nombre moyen de partenaires sexuels chez les jeunes hommes de la même tranche d'âge est de 4,5 et moins de la moitié d'entre eux (44%) a utilisé un préservatif au dernier rapport sexuel. Ainsi, en dépit des actions menées par les pouvoirs publics et les organisations non gouvernementales actives dans la promotion de la planification familiale et de la lutte contre les IST/VIH/sida, il existe encore des barrières à l'augmentation de la prévalence contraceptive et à l'adoption de comportements sexuels à moindre risque.

Cette situation sanitaire reste largement tributaire des conditions socio-économiques des ménages de ce pays. Selon les études menées sur la pauvreté au Bénin, la croissance économique est toujours considérée comme trop faible pour soutenir le processus de réduction de la pauvreté. Le Bénin occupe la 165^{ème} place sur 187 pays classés selon le rapport du PNUD sur le développement humain en 2014. L'enquête modulaire intégrée sur les conditions de vie des ménages (EMICOV 2011) a révélé que 40,8% des Béninois vivent avec moins d'un dollar par jour.

Ainsi les questions liées à la santé sexuelle et reproductive chez les adolescents et jeunes filles et garçons constituent des défis majeurs à relever. C'est dans ce cadre que le Programme Santé de Reproduction (SR) de l'ABMS/PSI bénéficie depuis mai 2012, d'une subvention des Pays Bas pour financer un projet dénommé "Amour et Vie Plus" couvrant la période mai 2012 - mai 2014. Ce projet qui couvre les communes de Dassa, Savè (département des Collines), Parakou (Borgou), Djougou (Donga), Natitingou (Atacora), Porto-Novo, Dangbo (Ouémé) Abomey-Calavi (Atlantique) et Cotonou (Littoral) a bénéficié d'une prolongation de huit mois (qui finissait en juin 2015) pour permettre d'atteindre efficacement les objectifs. Le projet vise à accroître l'utilisation des contraceptifs chez les jeunes femmes (scolaires et non scolaires) de 15-24 ans sexuellement actives pour éviter des grossesses précoces et non désirées. Il vise également, dans le cadre de la prévention du VIH, à retarder le premier rapport sexuel chez les moins de 15 ans et accroître l'utilisation des préservatifs chez les jeunes (scolaires et non scolaires) sexuellement actifs de 15-24 ans pour éviter les infections sexuellement transmissibles dont le VIH. En vue d'atteindre les objectifs du projet, l'ABMS a initié la mise en service de 15 Centres Jeunes dans les zones d'intervention

du projet Amour et Vie Plus. L'aménagement et l'équipement de ces Centres ont été effectifs grâce à l'appui financier de l'Ambassade du Royaume des Pays-Bas et la collaboration du Ministère de la Santé, celui de l'Enseignement Secondaire, de la Formation Technique ainsi que les Maires des communes d'implantation. Depuis juillet 2015, les Pays Bas financent non plus spécifiquement le projet Amour et Vie Plus mais globalement le plan stratégique 2015-2019 de l'ABMS au sein duquel les activités de ce projet occupent une place importante. Dans une ambiance conviviale agrémentée d'internet et de divers jeux, ces centres offrent des services d'écoute et de conseil en matière de santé sexuelle et reproductive ainsi que des services intégrés de prise en charge des IST, de dépistage du VIH et de planification familiale, incluant la gestion des violences basées sur le genre et les conseils pré-nuptiaux. Une première enquête a été réalisée en novembre 2013 dans les 5 premiers centres installés au sud avec comme indicateur principal, la satisfaction des clients sur la qualité des services offerts. Une seconde enquête a été réalisée en 2013 au niveau des 13 centres alors fonctionnels. La présente édition a permis de mesurer le niveau de satisfaction des clients dans les 15 centres actuellement fonctionnels.

2. OBJECTIF DE RECHERCHE

La troisième édition de l'enquête sur la qualité des services offerts dans les Centres Jeunes Amour et Vie plus fait suite à celles réalisées en 2013 et en 2014. L'étude s'intègre dans une dynamique d'évaluation systématique de la satisfaction des clients bénéficiant des services offerts par l'ABMS. A partir des résultats de l'édition précédente de cette étude, des activités ont été menées pour essayer d'améliorer la qualité des services dans ces centres et maintenir élevé le niveau de satisfaction des jeunes.

L'objectif de la présente étude est de décrire le profil sociodémographique et économique des jeunes qui ont recours aux services offerts dans les Centres Jeunes Amour et Vie plus (CJAV) tant du Sud que ceux du Centre et du Nord et de mesurer leur niveau de satisfaction.

Cette façon spécifique l'étude vise à :

1. Décrire les caractéristiques sociodémographiques des personnes fréquentant les CJAV ;
2. Mesurer le niveau de satisfaction des clients des CJAV par rapport à l'accueil et aux services dont ils ont bénéficié ;
3. Analyser les tendances d'évolution des différents indicateurs entre 2014 et 2015

3. METHODOLOGIE

Pour atteindre les objectifs de l'étude, il a été fait recours à deux approches complémentaires : L'enquête de sortie (Exit Survey) et l'enquête "Clients mystères". L'étude a porté sur les clients des 15 CJAV fonctionnels, qui offraient au moment de l'enquête, des services ludiques et de santé reproductive à l'endroit des jeunes. Ces centres sont implantés dans les communes de Cotonou (enceinte du CEG¹ « Les

¹Collège d'Enseignement Général

Pylônes » à Agla, Centre de Promotion Sociale de Suru-Léré), de Calavi (enceintes des CEG1 Calavi et CEG « Le Plateau » à Womey), de Porto-Novo (CEG Djègan-Kpèvi) et Dangbo (enceinte de la Maison du Peuple de Dangbo) qui dans cette étude sont considérés comme la zone sud. Les centres de la zone centre-nord sont implantés à Dassa (enceinte de la Maison des jeunes de Dassa), Savè (CEG Savè), Parakou (CEG Guèma, CEG Albarika, Campus universitaire de Parakou), Djougou (CEG1 Djougou), et à Natitingou (CEG1 Natitingou et au Centre de Promotion Sociale de Natitingou). Signalons que le campus de Parakou et le Centre de promotion Sociale de Suru-Léré sont les deux derniers CJAV à être installés parmi les 15 et ces deux CJAV n'avaient pas fait l'objet d'enquête en 2014.

La première approche est quantitative, de type " Satisfaction de la clientèle" a porté sur 753 clients réels des CJAV. Les services offerts dans les CJAV pendant la période de collecte ont fait l'objet de l'évaluation. Cette première approche a consisté à interviewer systématiquement pendant une douzaine de jours, les clients à la sortie des Centres. Ces clients ont été interviewés aux alentours des Centres sans que les responsables desdits Centres ne soient informés. Les interviewers, au nombre de quinze (15), sont des personnes expérimentées et formées par l'équipe de recherche de l'ABMS/PSI.

L'enquête de sortie a été complétée par la méthode du "client mystères". Le recours à cette dernière se justifie par la nature de l'étude et des résultats attendus. En effet, l'enquête avec questionnaire pour entretien de sortie ne pouvait pas à elle seule permettre d'apprécier tous les principaux aspects liés aux différentes prestations quotidiennes. Les données d'observation directe par exemple sont importantes à collecter afin d'apprécier le cadre de travail et l'interaction des clients avec les animateurs et les prestataires des Centres. Pour cela, 10 jeunes élèves (5 pour les CJAV du centre et nord et 5 pour les CJAV du sud) ont été recrutés et formés pour la circonstance par l'ABMS. Ces jeunes âgés de 15 à 24 ans, se sont fait passer pour des clients venant demander des services au niveau des CJAV. Chaque jeune impliqué dans ce volet « Clients Mystérieux », a effectué la visite de tous les CJAV de sa zone de travail. Ainsi, les 5 jeunes ayant travaillé dans la zone sud ont visité les 7 CJAV d'Abomey-Calavi, de Cotonou, de Porto-Novo et de Dangbo et les 5 jeunes ayant travaillé dans le nord ont visité les 8 centres de Dassa, Savè, Parakou, Djougou et Natitingou. Ainsi, au total, 35 questionnaires ont été remplis par les clients mystérieux du sud et 40 par ceux du nord. L'outil de collecte, un questionnaire léger, a été rempli à la sortie de la visite des centres.

Les deux enquêtes se sont déroulées de façon presque concomitante en novembre 2015. Mais le volet « clients mystères » a démarré une semaine avant l'exit survey. Un débriefing a été organisé à l'ABMS après la fin de la collecte des données pour recueillir des informations complémentaires, permettant de mieux comprendre le contexte de déroulement des enquêtes.

Les données de l'exit survey ont par la suite fait l'objet d'une double saisie à l'aide du logiciel Epi data. Elles ont par la suite été analysées avec SPSS à l'aide de fréquences simples et de tableaux croisés. Les associations entre les différentes variables ont été testées au seuil de 5% au moyen de test de comparaison de Fischer. Dans le rapport, les résultats sont présentés selon les caractéristiques sociodémographiques. Les résultats du volet Enquête de sortie, ont constitué la principale partie de ce rapport. Les données du volet Clients Mystérieux ont été saisies dans Epi data puis transférées aussi en SPSS 20. Les données qualitatives ont été exploitées directement sur les

questionnaires. Elles ont été surtout utilisées pour renchérir ou nuancer les tendances données par les résultats du volet Enquête de sortie.

4. RESULTATS

4.1. PROFIL SOCIOECONOMIQUE DES JEUNES ENQUETES

Répartition de l'échantillon selon les sites visités : les 753 jeunes enquêtés sont répartis dans deux zones : la zone nord (centre et nord,) qui comprend les CJAV de Natitingou, Djougou, Parakou, Savè et Dassa et le sud avec les CJAV de Abomey-Calavi, de Cotonou, de Porto-Novo et de Dangbo avec un échantillon représentatif pour chaque zone (respectivement 393 personnes dans le centre-nord (52,2%) et 360 personnes dans le sud (47,8%).

Tableau 1A : Profil sociodémographique des usagers des CJAV

	%	N
Zone Centre Nord	52,2	393
Zone Sud	47,8	360
10-17 ans	59,4	447
18-24 ans	40,5	305
Filles	39,6	298
Garçons	59,9	451
Non instruits/primaire	25,2	190
Secondaire 1	41,8	315
Secondaire 2	28,3	213
Supérieur	4,2	32
Catholiques	42,1	317
Autres chrétiens	26,8	202
Musulmans	25,5	192
Autres	4,6	35
Ensemble	100,0	753

Age : Six jeunes enquêtés sur dix (59,4%) sont des adolescents de 10 à 17 ans. L'âge moyen des usagers des ventres est de 16,9 ans.

Sexe : D'une manière générale, trois jeunes enquêtés sur cinq (60,2%) sont de sexe masculin et deux sur cinq (39,8%) de sexe féminin.

Niveau d'instruction : les trois quart (74,7%) des enquêtés ont au moins le niveau 1 du secondaire le niveau secondaire.

Religion : les jeunes sont majoritairement de religion chrétienne : catholiques (42,5%) ou d'autres religions chrétiennes (27,1%). 25,7% des jeunes enquêtés sont musulmans.

Nombre de personnes par ménage : Près de la moitié (46,4%) des jeunes vivent dans des ménages de 4 à 6 personnes. 6,8% des jeunes enquêtés vivent dans des ménages de 7 personnes ou plus.

Moyen d'éclairage et eau de boisson : La plupart des jeunes vivent dans des ménages utilisant l'électricité comme mode d'éclairage (90,4%) et la majorité (82,6%) provient de ménages où l'eau de robinet est la principale source d'eau.

Logement : la majorité des jeunes habitent des logements dont le sol est cimenté (80,5%), le toit est en tôle (80,5%) et le mur extérieur en ciment ou brique (73,0%). La quasi-totalité (90,0%) d'entre eux vit dans des ménages disposant d'au moins deux chambres pour dormir.

Possession de biens de consommation : les biens les plus possédés par les ménages dont sont issus les jeunes sont : le téléphone portable (96,5%), la télévision (86,7%), la radio (81,0%), les motocyclettes (81,8%), les lecteurs VCD/DVD (67,2%).

4.2. ELEMENTS DE SATISFACTION DANS LES CJAV

Dans cette étude, les éléments de satisfaction étudiés sont : la perception de l'accueil, du temps d'attente, du temps de consultation, de la qualité des soins et conseils reçus, des dépenses effectuées et du respect de la confidentialité. Ces différents facteurs ont été étudiés en relation avec les caractéristiques sociodémographiques et économiques des jeunes : zone d'étude, lieu d'implantation du centre, groupe d'âge, niveau d'instruction, religion, sexe et statut socioéconomique.

4.2.1 Accueil

La quasi-totalité (97,9%) des jeunes enquêtés ont déclaré avoir été bien accueillis dans les centres. Ce bon accueil constaté fortement par les usagers des CJAV en 2015 avait quasiment le même niveau que celui enregistré en 2014 (99,3%). La perception de la qualité de l'accueil est légèrement meilleure ($p < 0,01$) dans les CJAV du centre-nord (99,2%) comparés à ceux du sud (96,4%). Les filles semblent également mieux accueillies ($p < 0,01$) que les garçons (100% vs 96,7%). La perception de l'accueil ne varie pas significativement selon les autres caractéristiques sociodémographiques étudiées (l'âge, le niveau d'instruction et la religion). Cette tendance est confirmée par les clients mystérieux dans certains CJAV.

« L'accueil, l'écoute et les conseils » (CM9, Centre-nord)

« Le prestataire était super Il met le client à l'aise et en confiance » (CM7, Centre-nord)

« La prestataire était bien accueillante et souriante » (CM1, Sud)

En dépit du bon accueil réservé dans plusieurs centres Jeunes, des insuffisances ont été relevées lors de certaines visites des clients mystérieux et on trait au retard ou à

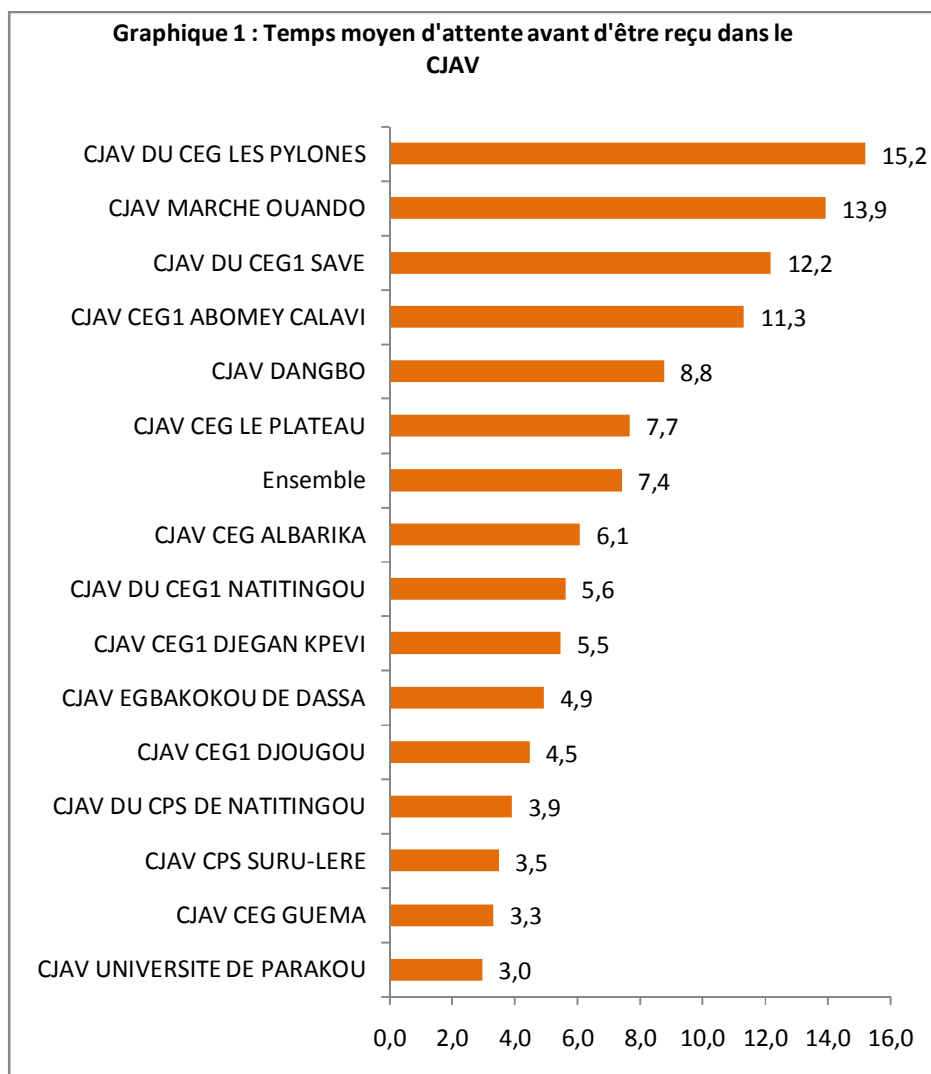
l'absence de certains agents, à la mauvaise humeur parfois, aux conditions dans lesquelles se déroulent l'entretien ou l'offre de soins, etc.

4.2.2 Temps d'attente avant la consultation

Après leur arrivée dans les CJAV, les jeunes passent en moyenne 7 minutes (contre 12 minutes en 2014) avant d'être reçus par un agent de CJAV. La durée d'attente moyenne est 1,6 fois plus grande dans les CJAV du sud (9 minutes) que dans ceux du nord (6 mn). La différence du temps d'attente dans les deux zones pourrait s'expliquer entre autres par une plus grande affluence au niveau des CJAV du sud. Les filles déclarent passer plus de temps (8,8 minutes) que les garçons (6 mn). Les jeunes de niveau supérieur (étudiants) déclarent passer moins de temps (6 mn) par rapport aux autres (8 mn).

L'analyse selon les 15 CJAV révèle que les usagers qui déclarent passer moins de temps sont ceux des CJAV du campus de Parakou et au CEG GUEMA de Parakou (3mn), du Centre de Promotion Sociale (CPS) de Suru-Léré, du CPS de Natitingou et du CEG1 de Djougou (4minutes). A contrario, les jeunes des CJAV de Savè, Ouando et du CEG les Pylônes ont affirmé passer entre 12 et 15 minutes avant d'être reçus dans les CJAV.

Signalons que le temps d'attente varie aussi selon que la raison de visite du CJAV : 10 minutes pour raison de santé et 6 minutes si le motif de visite est un jeu ou la demande d'un service multimédia.



4.2.3 Perception du temps d'attente et durée de la consultation

Globalement, plus d'un usager des CJAV sur quatre (27%) trouve ce temps d'attente long. Cette proportion est plus élevée que celle trouvée en 2014 (25%) et ne varie pas ($p > 0,05$) selon les caractéristiques sociodémographiques étudiées.

La durée moyenne de la consultation pour les jeunes qui ont visité les prestataires est de 26 mn (contre 30 mn en 2014) avec des différences significatives ($p < 0,05$) selon le lieu d'implantation du CJAV et le sexe des jeunes enquêtés. Cette durée est de 21 mn dans les CJAV du nord et de 31 mn dans les CJAV du sud. Elle est de 23 minutes chez les garçons et de 29 minutes chez les filles. La tendance de la variation du temps de consultation selon la zone et le sexe est similaire au constat fait en 2014.

4.2.4 Jeux et services multimédia préférés par les jeunes dans les CJAV

Plus de la moitié (55,8%) des jeunes enquêtés ont fréquenté les CJAV pour des raisons ludiques. Les services ludiques les plus demandés par les jeunes pendant l'enquête sont le babyfoot (45,5%), la navigation (22,1%), Play Station (17,6%), le Ludo (11,0%), les jeux de carte (5,5%), le scrabble (3,3%) et d'autres activités (9%) tels que le jeu de dame, le domino, le jeu « stop sida » la télévision, etc.).

4.2.5 Perception de la qualité des soins, conseils et informations reçus

Environ la moitié (50,5%) des adolescents et jeunes interrogés ont visité les CJAV pour des raisons cliniques et/ou des conseils, informations auprès des prestataires de santé. Les deux principales raisons de visite à ces prestataires sont le dépistage des IST/VIH/sida (82,6%) et la recherche de conseils et/ou d'informations (29,1%).

La quasi totalité des jeunes (97,7%) ayant visité les prestataires de santé pour raisons cliniques et/ou des conseils ont globalement aimé les conseils et informations reçus.

Par ailleurs, la quasi totalité des usagers (99,7%) ayant rencontré les prestataires de santé des CJAV ont déclaré que ces derniers ont eu du respect pour eux.

« J'ai aimé l'accueil de la prestataire et l'attention qu'elle m'a portée durant la conversation » (CM 3, Sud)

« Le prestataire a cerné mes besoins et m'a mise en confiance » (CM 6, Centre Nord)

Toutefois, les jeunes ont été aussi interrogés spécifiquement sur leur perception de la confidentialité dans laquelle les soins et/ou conseils ont été donnés par les prestataires. Si la majorité (85,4%) se dit satisfaite, environ un jeune sur sept (14,6%) trouve que toutes les conditions n'étaient pas réunies pour la confidentialité des échanges. Cette proportion varie selon la religion ($p < 0,05$) : elle est pratiquement la même chez les catholiques (11,3%) et les musulmans (11,6%), mais est plus élevée chez les autres chrétiens (18,6%) et les jeunes des autres religions (31,8%). La proportion des insatisfaits varie aussi selon la zone d'implantation des CJAV ($p < 0,001$) et est environ trois fois plus élevée dans les CJAV du sud (21,4%) comparés à ceux du nord (7,8%).

4.2.6 Dépenses dans les CJAV

Les coûts payés par les jeunes pour les services de consultation clinique s'élèvent en moyenne à **87 F CFA** par visite lorsqu'on considère l'ensemble des jeunes. Ce faible coût moyen est dû en partie aux activités de dépistage, de conseils, etc. qui sont gratuites pour les jeunes. Il varie cependant significativement selon l'âge. Les adolescents (10-17 ans) payent en moyenne 46F tandis que les jeunes de 18-24 ans payent en moyenne 112 F CFA.

En réalité, seulement 11,4% des jeunes sortant des CJAV pendant la période de collecte, ont effectivement payé de l'argent pour les activités cliniques. Ces jeunes (N=55) ont payé en moyenne **382 F CFA**.

Pour ce qui est des services ludiques, les jeunes ont payé un montant compris entre 0F et 600F CFA pour les jeux ou la navigation, et en moyenne **78 FCFA** pour ces services. Ce montant varie selon la zone, l'âge, le niveau d'instruction et la religion (tableau 2)

Tableau 2 : Dépenses moyennes pour les jeux

	F CFA	N	P
			0,001
Zone Centre Nord	67,2	211	
Zone Sud	90,8	192	
			0,000
10-17 ans	70,4	318	
18-24 ans	108,0	84	
			0,733
Filles	75,9	87	
Garçons	78,8	312	
			0,000
Non instruits/primaire	60,6	80	
Secondaire 1	67,5	224	
Secondaire 2	125,6	88	
Supérieur	36,1	9	
			0,001
Catholiques	92,1	181	
Autres chrétiens	74,7	95	
Musulmans	58,0	110	
Autres	80,8	13	
Ensemble	78,2	403	

Selon la zone, les usagers des CJAV du sud ont payé 91 F CFA tandis que ceux du centre nord ont payé 67 F CFA. Les adolescents de 10-17 ans dépensent en moyenne 70 F CFA pour les activités ludiques tandis que les jeunes de 18-24 ans consacrent en moyenne 108 F CFA pour ces activités.

Selon le niveau d'instruction les usagers faiblement instruits dépensent moins (61 F CFA) que ceux du niveau secondaire ou plus (83 F CFA). Enfin selon la religion, les catholiques (92 F CFA) dépensent plus que les usagers des autres religions, notamment les musulmans (58 F CFA)

4.2.7 Perception du coût des prestations cliniques reçues dans les CJAV et du coût des activités ludiques

La plupart des usagers (97,6%) des CJAV ayant bénéficié des prestations cliniques trouvent que les coûts pratiqués sont abordables.

En ce qui concerne les clients mystères, les dépenses effectuées pour les services ludiques vont de 0 F CFA à 250 F CFA et ils les trouvent abordables pour les jeunes :

« *J'ai navigué pendant une heure et ça coûtait à 150 F CFA* » (CM3, Sud)

« Il faut noter que dans ce centre, la navigation est à 200 FCFA, le babyfoot à 25 F CFA et les autres jeux disponibles à 50 F CFA contrairement à d'autres centres où tous les jeux sont à 25 FCFA en dehors du Play station » (CM9, Centre-nord).

4.2.8 Perception de l'état de propreté des CJAV

La quasi-totalité (96,1%) des usagers des CJAV trouvent que les CJAV étaient propres au moment de l'enquête. Cette proportion est cependant plus faible dans les CJAV du CEG1 d'Abomey-Calavi (77,2%), du CEG les Pylônes (80,4%), du CJAV du marché de Ouando (92,5%). Elle est de 98% pour le CJAV du CEG1 de Natitingou et de 100% partout ailleurs.

Les clients mystérieux ont relevé également que globalement les CJAV étaient bien entretenus :

« *Le centre était assez propre et bien entretenu* » (CM 4, Sud).

« *J'ai eu à noter un centre bien propre, une bonne disposition des jeux* » (CM8, Centre-Nord)

Toutefois, des faiblesses ont été observées par endroit et à certains moments tant au Sud qu'au Centre-Nord, comme en témoignent les propos de ces clients mystérieux :

« *Le centre n'était pas trop propre, agréable à regarder* » (CM 6 Centre nord)

« *La salle d'attente était totalement poussiéreuse* » (CM 1, Sud)

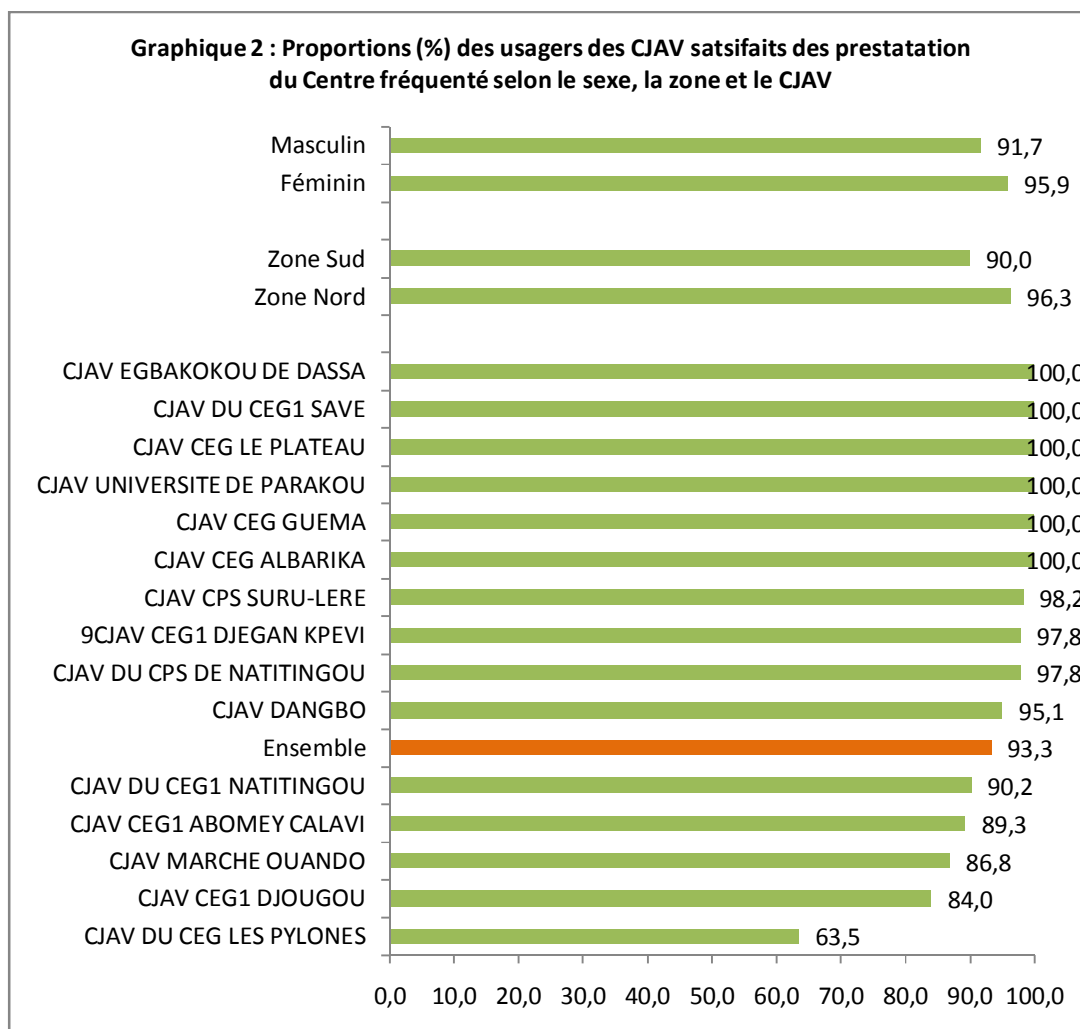
4.2.9 Satisfaction globale sur les prestations des CJAV

Interrogés sur leur satisfaction globale à propos des CJAV, 93,3% des jeunes interviewés à la sortie des centres affirment être satisfaits. Ce taux était de 95,8% pour cette même étude menée en 2014 autour des 13 CJAV alors concernés.

La satisfaction globale est plus élevée dans les CJAV du centre nord (96,3%) que dans celles du sud (90,0%).

Comme en 2014, c'est au CEG les Pylônes (à Cotonou) que les jeunes sont les moins satisfaits (63,5%). Suivent du CJAV du CEG1 de Djougou (84%), du CJAV du marché de Ouando (86,8%) et du CJAV du CEG1 d'Abomey-Calavi (89,3%). Partout ailleurs, le niveau de satisfaction est au moins 90%. Cette satisfaction est totale pour les jeunes des CJAV :

- du CEG le Plateau (au sud)
- de la Maison du Peuple de Dassa et du CEG1 de Savè -au centre)
- des CEG Albarika, Guema et du campus universitaire (à Parakou au nord)



« J'ai beaucoup apprécié l'accueil du gérant mais surtout de la prestataire. Sans mentir, quand je l'ai aperçue, je me suis dit qu'elle est trop jeune et qu'elle ne pouvait pas m'aider. Mais elle a comblé mes attentes et m'a donné des conseils » (CM 4, Sud)

« Il y a une bonne ambiance. Le gérant s'implique dans l'animation des jeux. Les jeunes sont bien encadrés » (CM3, Sud)

« La connexion était à haut débit, la salle d'attente est propre, les toilettes sont propres également » (CM1, Sud)

« La gérante était très souriante et complice avec les jeunes. Je n'avais pas presque envie de rentrer » (CM6 Centre nord)

« Il met le client à l'aise et en confiance. Super gentil » (CM 7 Centre-Nord)

En dépit de ces bonnes perceptions, des insuffisances ont été observées à certains endroits et méritent d'être relevées. Les clients mystérieux ont soulevé quelques

attitudes observées lors de certaines visites et qui sont en rapport avec l'entretien des centres, l'accueil lors de leurs passages (lié à l'humeur ou au manque d'attention), la coupure de l'électricité, etc.

« *Le Ludo était présent mais les pions sont perdus* » (CM6, Centre nord)

« Ce qui m'a marqué, c'est l'aspect sale que présentait le centre il y avait des herbes un peu partout » (CM2, Centre nord)

A ces problèmes s'ajoutent l'insuffisance ou le dysfonctionnement de certains jeux, le retard, voire l'absence de certains gérants, (ce qui entrave le fonctionnement des activités ludiques), etc.

« *Dans ce centre, la PlayStation est en panne* » (CM3, Sud)

« *Dans le centre, aucun des prestataires n'était présent. Le gérant se est débrouillé mais mes attentes n'ont pas été comblées* » (CM4, Sud).

4.2.10 Exposition aux activités de promotion de la ligne verte 7344 de l'ABMS

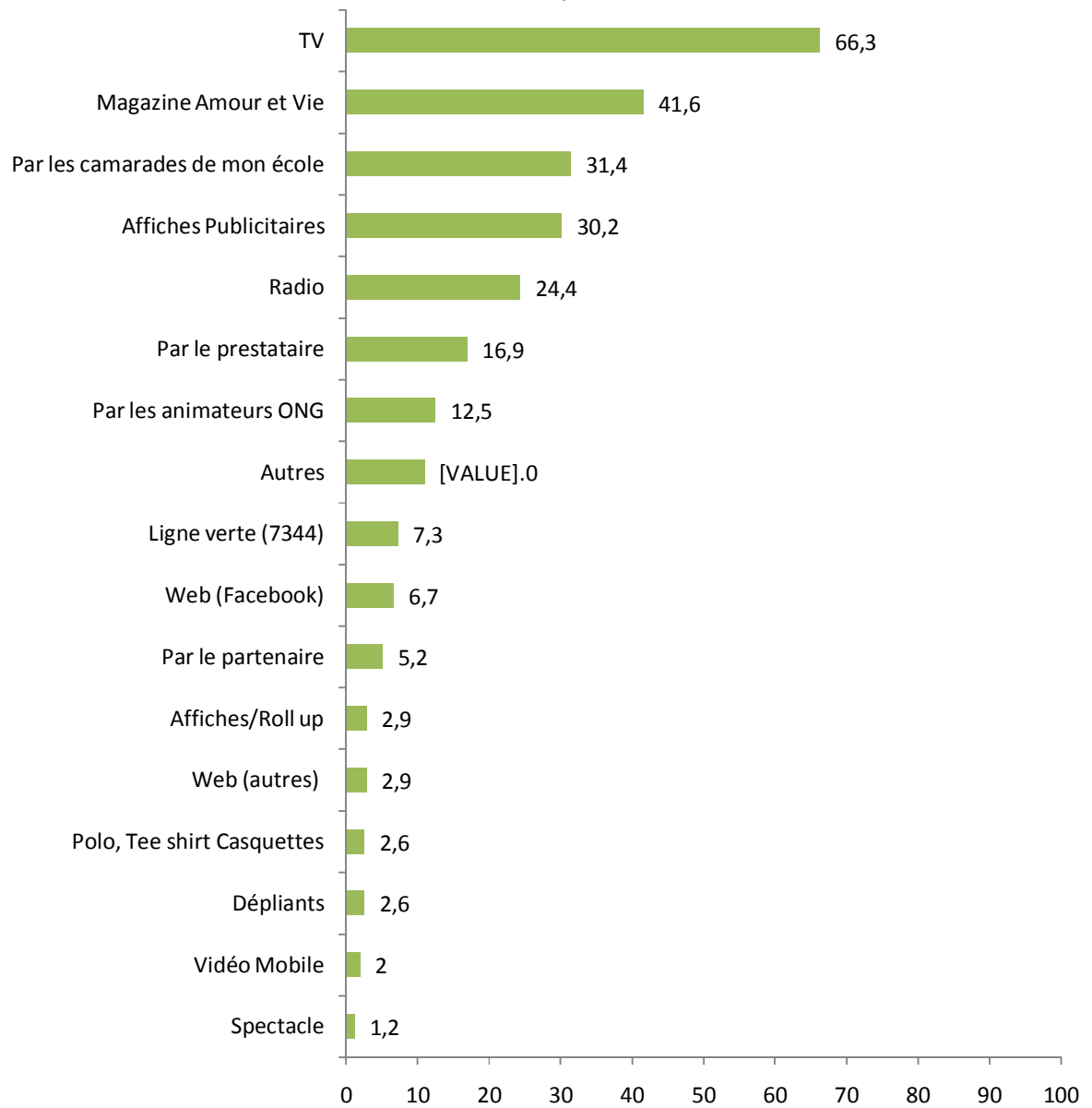
Dans le cadre de sa politique de communication en matière de santé, l'ABMS a mis en place depuis 2009 un service interactif de renseignements par un numéro vert : Le "7344". C'est un numéro court, gratuitement accessible à partir des numéros des opérateurs téléphoniques MOOV, MTN et BBCOM. Les populations en général et les jeunes en particulier peuvent avoir des informations et des conseils relatifs à la santé en utilisant cette ligne. La présente enquête révèle que près des deux cinquièmes des jeunes fréquentant les CJAV (38,5%) connaissent la ligne 7344 et en ont entendu parler au cours des 12 mois précédant l'enquête. Comme l'illustre le graphique ci-contre, la connaissance de la ligne verte est plus élevée au sud (41,6%) qu'au Centre Nord (31,0%). Les filles (43,3%) connaissent mieux la ligne que les garçons (31,4%). De même, le niveau de connaissance de la ligne varie avec le niveau d'instruction des jeunes : le taux va de 25,3% chez les non instruits et ceux n'ayant fait que l'école primaire à 47,9% chez les instruits du niveau secondaire 2 en passant par 32,7% chez les jeunes du premier cycle du secondaire. Ce taux chute légèrement (40,6%) au niveau des étudiants.

Tableau 3 : Proportion (%) des adolescents et jeunes des CJAV qui connaissent la ligne verte 7344 de l'ABMS et en ont entendu parler les 12 derniers mois selon les caractéristiques sociodémographiques

	%	N	P
			<i>0,001</i>
Zone Centre Nord	32,8	393	
Zone Sud	44,7	360	
			<i>0,035</i>
10-17 ans	35,3	447	
18-24 ans	43,0	305	
			<i>0,003</i>
Filles	45,0	298	
Garçons	34,1	451	
			<i>0,000</i>
Non instruits/primaire	25,8	190	
Secondaire 1	34,9	315	
Secondaire 2	53,1	213	
Supérieur	46,9	32	
			<i>0,037</i>
Catholiques	42,9	317	
Autres chrétiens	40,1	202	
Musulmans	30,7	192	
Autres	31,4	35	
Ensemble	38,5	753	

Le graphique 6 montre que les cinq principaux canaux d'exposition des jeunes à la ligne verte sont la télévision (66,3%), le magazine de jeunes "Amour et Vie" (41,6%), les amis (31,4%), les affiches publicitaires (30,2%) et la radio (24,4%).

Graphique 3 : Proportions des jeunes usagers des CJAV qui ont entendu parler de la ligne verte 7344 au cours des 12 derniers mois selon les canaux d'exposition



4.2.13 Evolution des indicateurs clés entre 2014 et 2015

Le tableau ci-dessous montre la progression des indicateurs clés entre 2014 et 2015. On note que les niveaux de satisfaction par rapport à l'accueil, au respect des prestataires pendant les consultations et la satisfaction globale restent élevés et sans changement statistiquement significatif entre 2014 et 2015.

Le temps d'attente dans les CJAV a diminué : on devrait alors s'attendre à une augmentation dans le niveau de perception de cette durée comme acceptable. Mais curieusement, on constate que la proportion des usagers qui trouve que le temps d'attente est long a augmenté significativement. Cela suggère que les usagers deviennent plus impatience. Enfin la perception des coûts des prestations cliniques comme abordable pour les jeunes a légèrement baissé de 100% en 2014 à 96,1% en 2015

Tableau 4 : Evolution des indicateurs clés entre 2014 et 2015

	2014 (N=773)	2015 (N=753)	Sign
Accueil satisfaisant	99,3	97,9	ns
Temps d'attente (mn)	11,7	7,4	***
Perçoit que le temps d'attente est long	20,6	27,0	*
Perçoit le coût des prestations cliniques comme acceptable	100,0	96,1	***
Perçoit Horaires d'ouverture CJAV comme convenables	94,9	91,0	*
Respect du prestataire pendant la consultation	99,5	99,7	ns
Satisfaction globale des prestations du centre	95,8	93,3	ns

Note : * : $p < 0,05$ ** : $p < 0,01$ *** $p < 0,001$ ns : non significatif

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La présente étude a révélé que les usagers des CJAV sont des adolescents et jeunes qui vivent dans des ménages de 4 à 6 personnes, majoritairement chrétiens, élèves, habitant des logements en briques, utilisant l'électricité comme mode d'éclairage, l'eau de robinet comme eau de boisson, ayant dans leur ménage le téléphone portable, la télévision, la radio, le lecteur VCD/DVD et un moyen de locomotion.

Les jeunes sont en général bien accueillis dans les centres. Le temps d'attente (7 minutes) semble court mais plus du quart des jeunes estime qu'il est long. Les services ludiques les plus demandés sont le babyfoot, la navigation internet, le play Station, le Ludo, les jeux de carte, le scrabble, etc. La plupart de ces services sont plus masculins que féminins. Les coûts pratiqués pour les jeux et les soins cliniques sont à la portée des usagers ils se disent d'ailleurs globalement satisfaits des prestations offerts dans les CJAV.

Eu égard aux résultats de l'étude, nous recommandons que :

- les efforts continuent d'être faits pour fournir des services de qualité à coût abordable aux jeunes ;
- les agents des CJAV proposent des activités innovantes pour intéresser davantage les jeunes notamment dans le sud où une certaine lassitude a commencé par être notée
- des réflexions soient menées introduire des jeux innovants et adaptés à chaque milieu pour attirer plus de filles dans les CJAV
- les réparations soient rapidement effectuées pour les jeux en panne
- des solutions durables soient trouvées pour les CJAV dont le cybercafé ne marche pas à cause de problèmes d'électricité
- les gérants et les prestataires de santé veillent sur la propreté de leur CJAV et de ses environs immédiats (ou continuent par le faire pour ceux qui le font déjà)
-