



ENQUETE DE SATISFACTION

Bénin (2016) : Enquête sur la qualité des services offerts dans les Centres Jeunes Amour et Vie Plus (CJAV) au Bénin

4^{ème} passage

Financé par :



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@abmsbj.org

GUEDEGBE Ghyslain
08 BP 876 Tri Postal
Cotonou, Bénin
Tél : +229 21 32 77 13/14
Fax : (229) 21 32 82 00
gguedegbe@abmsbj.org

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

TABLE DES MATIERES

RESUME	3
1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	4
2. OBJECTIF DE RECHERCHE	5
3. METHODOLOGIE	5
4. RESULTATS	7
4.1. <i>PROFIL SOCIOECONOMIQUE DES JEUNES ENQUETES</i>	7
4.2. <i>ELEMENTS DE SATISFACTION DANS LES CJAV</i>	8
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	17

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, 768 jeunes ont été interrogés en novembre 2016 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 : 17,2 ans), assez bien instruites (85,8% 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 (53,0% contre 47,0%). Ces jeunes sont aussi majoritairement chrétiens (72,0%) ou musulmans (25,1%), 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 (97,8%) des jeunes est satisfaite de l'accueil qui leur est réservé dans les CJAV. Avant d'être reçus pour leurs préoccupations, les jeunes passent en moyenne 7 minutes comme temps d'attente avant d'accéder aux jeux et 13 minutes pour ceux qui sont venus pour des services cliniques ou des conseils. Pendant la période de l'enquête, plus de la moitié (55,8%) de l'effectif des jeunes enquêtés ont fréquenté les CJAV essentiellement pour des raisons ludiques tels que le babyfoot (45,5%), la navigation (22,1%), le Play Station (17,6%) et le Ludo (11,0%). Au niveau des prestataires des services cliniques, les services les plus sollicités étaient le dépistage des IST/VIH/Sida (33,7%), la recherche de conseils (20,6%), les services de planification familiale (10,7%). La visite aux prestataires de santé a coûté globalement en moyenne 118 F CFA (y compris les services gratuits comme les conseils) aux jeunes.

Globalement, la grande majorité des jeunes (97%) sont satisfaits des prestations des CJAV et ce niveau de satisfaction reste le même ($p > 0,05$) pour les CJAV des zones nord que pour ceux du sud.

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 (RGPH4, 2013). Les adolescents et jeunes de 10 à 24 ans représentent 33% de cette population. Le niveau élevé de la fécondité au cours de la dernière décennie confère un statut jeune à la population béninoise. En effet, près des deux tiers de la population (66%) a moins de 25 ans et les adolescents et jeunes de 10 à 24 ans constituent 32% de la population totale (RGPH4, 2013).

A 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 jeunes. Le taux de mortalité maternelle reste très élevé dans le pays : 335,5 décès pour 100 000 naissances en 2013 (RGPH4, 2013). 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.

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 - juin 2015. Ce projet couvrait les communes de Dassa, Savè (département des Collines), Parakou (Borgou), Djougou (Donga), Natitingou (Atacora), Porto-Novo, Dangbo (Ouémé) Abomey-Calavi (Atlantique) et Cotonou (Littoral). Après sa clôture formelle à fin juin 2015, le royaume des Pays Bas a poursuivi son aide à l'ABMS sous la forme d'un appui institutionnel (2015-2018) qui prend toujours en charge le volet Jeunes. Cet appui vise entre autres, 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 depuis 2013. 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. Grâce à l'appui institutionnel des Pays Bas, le nombre de CJAV est passé à 20 en décembre 2016. 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 prénuptiaux. 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 2014 au niveau des 13 centres alors fonctionnels. Une troisième a été faite en 2015. L'édition de 2016 a permis de mesurer le niveau de satisfaction des usagers des 15 centres fonctionnels au moment de l'enquête (les 5 nouveaux ont été inaugurés en décembre alors que la collecte a été faite en novembre 2016).

2. OBJECTIF DE RECHERCHE

La quatrième 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, 2014 et 2015. L'étude s'intègre dans une dynamique d'évaluation systématique de la satisfaction des clients bénéficiant des services offerts par l'ABMS. Les résultats de chaque édition sont présentés aux responsables du Programme Jeunes de l'ABMS et des acteurs (gérants, prestataires) qui travaillent dans ces centres. A partir des résultats de 2015 donc, 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 2015 et 2016

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 fictifs".

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 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 dans le marché de Ouando) 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

¹Collège d'Enseignement Général

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 768 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 quatorze (14), 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 "clients fictifs" ou "clients mystère". 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 /étudiants (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 Fictifs », 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 mystère 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.

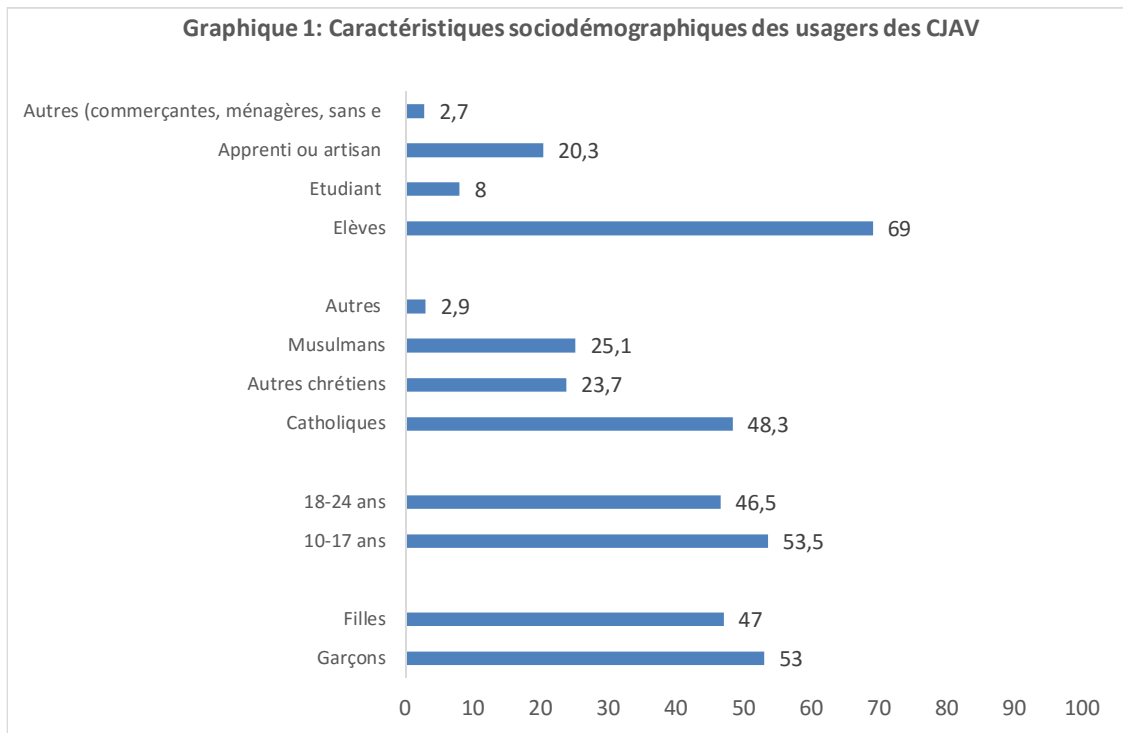
Les deux enquêtes se sont déroulées de façon concomitante en novembre 2016. Un débriefing a été organisé à l'ABMS après la fin de la collecte des données pour recueillir des informations complémentaires, permettant de mieux comprendre le contexte de déroulement des enquêtes.

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 STATA 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 Fictifs ont été saisies dans Epi data puis transférées aussi en STATA 14. Les données qualitatives ont été saisies en word pour exploitation. 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 768 jeunes enquêtés sont répartis dans deux zones : la zone nord (ou centre-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 383 personnes dans le centre-nord (49,9%) et 385 personnes dans le sud (50,1%). Un tableau serait mieux ici et pouvait contenir toutes les variables.



Age : 53,5% des enquêtés sont des adolescents de 10 à 17 ans et les autres enquêtés (46,5%) ont entre 18 et 24 ans. L'âge moyen des usagers des centres est de 17,2 ans.

Sexe : 53% des jeunes enquêtés sont de sexe masculin et 47% de sexe féminin.

Catégorie socioprofessionnelle : la majorité des enquêtés (69%) sont des élèves. Les apprentis constituent un cinquième (20,3%) de l'effectif enquêté et les étudiants, un dixième (8%) et les autres (commerçants, ménagères, sans emploi) constituent 2,7% de l'échantillon.

Religion : les jeunes sont majoritairement de religion chrétienne : catholiques (48,3%) ou d'autres religions chrétiennes (23,7%). 25,1% des jeunes enquêtés sont musulmans et 2,9% d'autres religions.

Nombre de personnes par ménage : la moitié (50,1%) de l'effectif des jeunes vit dans des ménages de 4 à 6 personnes. Près du tiers (31,3%) vit dans des ménages de 7 personnes ou plus.

Moyen de éclairage et eau de boisson : La plupart des jeunes vivent dans des ménages utilisant l'électricité comme mode de éclairage (87,6%) et la majorité (70,7%) 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 (82,2%), le toit est en tôle (82,9%) et le mur extérieur en ciment (69,3%). Près de trois quarts des enquêtés (73,0%) d'entre eux vit dans des ménages disposant deux à trois 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 (99,9%), la télévision (83,7%), la radio (81,8%), les motocyclettes (84,4%), les lecteurs VCD/DVD (58,7%).

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'implantation des CJAV, groupe d'âge, sexe, type de CJAV, profession et religion.

4.2.1 Accueil

La quasi-totalité (97,8%) des jeunes enquêtés ont déclaré avoir été bien accueilli dans les centres. Ce bon accueil constaté fortement par les usagers des CJAV en 2016 avait quasiment le même niveau que celui enregistré en 2015 (97,9%). La perception de la qualité de l'accueil est meilleure ($p < 0,05$) dans les CJAV de Dangbo (100%), Djègan-Kpèvi, (100%) Ouando (100%), Dassa (100%), Savè (100%) et Suru-Léré (100%). Cette perception est plus faible au Centre de Promotion Sociale de Natitingou (91,6%).

« Le prestataire chargé de la santé de reproduction m'avait bien accueilli et surtout avait échangé avec moi comme s'il me connaissait il y a longtemps » (CM5, Sud)

« La gérante accueille bien. Elle discute très bien avec les jeunes. Le prestataire est sympathique et assure que le client quitte le centre avec des informations sur les activités du CJAV » (CM1, Sud)

« Le prestataire de 5 est mon coup de cœur pour cette enquête. Il est simplement bon » (CM3, Centre-Nord)

En dépit du bon accueil réservé dans plusieurs centres Jeunes, des insuffisances ont été relevées lors de certaines visites des clients fictifs. Ces insuffisances ont en général trait

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

« Lorsque je voulais inscrire mon nom dans leur registre, ce que m'avait demandé le prestataire, le gérant depuis la salle du cybercafé, qui nous voyait, avait demandé de façon arrogante mon âge » (CM5, Sud).

« A mon arrivée, le gérant n'était pas là pour m'orienter. Le prestataire était occupé au téléphone » (CM1, Centre-nord)

4.2.2 Temps d'attente avant les jeux et perception

Après leur arrivée dans les CJAV, les jeunes venus jouer passent en moyenne 7 minutes avant d'accéder aux jeux. Ce temps moyen ne varie pas ($p > 0,05$) selon l'âge, le sexe, la profession et la religion. Globalement, sept usagers des CJAV sur dix (70%) trouvent le temps d'attente d'accès aux jeux, acceptable. Les jeunes des zones nord (77,8%) sont plus nombreux que ceux du sud (65,5%) à juger d'acceptable le temps d'attente.

4.2.3 Temps d'attente avant la consultation clinique ou l'écoute et perception

Pour ce qui est de la consultation pour des raisons cliniques ou d'écoute, le temps moyen d'attente, est de 13 minutes. Ce temps moyen est plus court ($p < 0,01$) dans les zones centre-nord (11 minutes) que dans les CJAV du sud (15 minutes). Le temps moyen de consultation varie aussi selon les CJAV. Il est plus long aux CEG1 Calavi (34 minutes) et Savè (23 minutes) et plus court dans les CJAV des CEG Guèma (6 minutes), de la Maison du Peuple de Dassa (7 minutes), du CEG1 de Djougou (7 minutes), de l'université de Parakou (7 minutes) et du CEG Albarika (0 minutes)

Dans l'ensemble des zones de l'étude, 71,4% des usagers trouvent que le temps d'attente pour la consultation est acceptable. Cette proportion est meilleure notamment pour les CJAV du CEG les Pylônes (90,4%), du CEG1 de Djougou (90%), de Ouando (81,8%) et du CEG Guema (81,5%). A contrario, les plus faibles proportions de satisfaction par rapport à ce temps d'attente sont enregistrées pour les CJAV du CEG1 de Calavi (34,8%) et du CPS de Suru-Léré (45,5%).

4.2.4 Durée de la consultation

La durée moyenne de la consultation pour les jeunes qui ont visité les prestataires est de 21,7 mn (contre 26 mn en 2015). La majorité des jeunes ayant rencontré les prestations cliniques (83,8%) trouvent convenable cette durée. En revanche, 13% le jugent long et 3,2% trouvent qu'il est insuffisant.

4.2.5 Jeux et services multimédias préférés par les jeunes dans les CJAV

La moitié (49,8%) des jeunes enquêtés ont fréquenté les CJAV pour des raisons ludiques. Les services ludiques les plus demandés par les jeunes pendant l'enquête sont la navigation (43,6%), le babyfoot (31,8%), le Ludo (11,0%), le Play Station (7,9%), les jeux de carte (4,5%), etc.

4.2.6 Perception de la qualité des soins, conseils reçus et de la confidentialité

Un peu plus de la moitié (52,0) des adolescents et jeunes interrogés ont visité les CJAV pour des raisons cliniques et/ou des conseils, informations auprès des prestataires de santé. Les trois principales raisons de visite à ces prestataires sont le dépistage des IST/VIH/Sida (33,7%), la recherche de conseils et/ou d'informations (20,6%), et les questions de planification familiale (10,7%).

La quasi totalité des jeunes (99,3%) 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 (99,8%) ayant rencontré les prestataires de santé des CJAV ont déclaré que ces derniers ont eu du respect pour eux.

« Le prestataire m'a bien indiqué la manière dont je devais prendre les comprimés qu'il m'a prescrits et ces comprimés n'étaient pas du tout chers. Je suis vraiment satisfaite » (CM 3, Sud)

« et Le prestataire m'avait donné des conseils sur ce que je devrais faire et Je suis sortie très satisfaite » (CM3, Centre-Nord)

Confidentialité

La plupart (96,0%) des jeunes ayant visité les prestataires de santé affirment que les conseils et/ou conseils étaient confidentiels. Le niveau de respect de la confidentialité est d'au moins 90% dans tous les CJAV sauf au CEG1 Natitingou (85,7%) et au CPS de Suru-Léré (86,4%). Les usagers qui se plaignent par rapport au non respect de la confidentialité évoquent surtout la présence quelques fois de tierces personnes (agent de santé ou autre) lors des discussions.

« Au cours de l'entretien avec la prestataire ; il y avait une infirmière avec nous et Je me sentais gênée pour bien parler » (CM3, Centre-Nord)

« Après avoir vu le prestataire, il y avait un monsieur dans le centre (sans doute le gérant) qui m'a parlé au moins 30 minutes...qui a cherché à savoir ce que j'ai discuté avec le prestataire et ce que j'ai retenu et c'était indiscret de me demander ce que la prestataire m'a dit vu que c'est un peu confidentiel. » (CM1, Sud)

4.2.7 Dépenses dans les CJAV

Les coûts payés par les jeunes pour les services de consultation clinique s'élèvent en moyenne à **118 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 la région et est plus élevée au Centre-Nord (170 F) qu'au sud (57 F).

En réalité, seulement 10,3% des jeunes sortant des CJAV pendant la période de collecte, ont effectivement payé de l'argent pour les activités cliniques (consultations et soins). Ces jeunes (N=79) ont payé en moyenne **617 F CFA**.

Tableau 1 : Prix moyens payés par les jeunes pour accéder aux services ludiques

Jeux	Dépenses moyennes (F CFA)	Dépenses moyennes par ceux qui ont déboursé le jour de l'enquête (F CFA)
Babyfoot	47	53
Navigation internet	144	158
Play station	47	83
Scrabble	06	44
Ludo	20	35
Jeux de carte	14	44
Monopoli	25	100

4.2.8 Satisfaction par rapport au coût des jeux dans les CJAV

Globalement, sur dix jeunes qui s'adonnent aux activités ludiques et à la navigation internet dans les CJAV, neuf sont satisfaits (90,5%), les jeunes du centre-nord (94,6%) sont plus satisfaits que ceux du sud (87,4%).

En ce qui concerne les clients mystères, ils les trouvent abordables pour les jeunes :

« La connexion était très bonne. J'ai très bien navigué et, à la fin, je n'ai payé que 150 F pour une heure » (CM2, Sud)

« Les prix des jeux sont bien car nous avons joué le ludo à deux à 50f .. Je crois qu'ils sont à la portée de toutes les bourses. » (CM4, sud)

4.2.9 Perception de l'état de propreté des CJAV

La quasi-totalité (99,5%) des usagers des CJAV trouvent que les CJAV étaient propres au moment de l'enquête. Cette proportion ne varie pas statistiquement ($p > 0,05$) suivant les caractéristiques sociodémographiques.

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

« Le centre est propre avec de jolies fleurs plantées à l'entrée » (CM 3, Sud).

« Le centre était bien propre, surtout les ordinateurs étaient tous neufs et cela donnait envie de naviguer, même si on n'avait rien de particulier à faire en se connectant » (CM5, Sud).



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 mystères :

« Ô Dans la salle d'attente, il y avait des toiles d'araignée et de la poussière sur les guirlandes qui servaient d'ornements » (CM 1 Sud)

« Il y a trop de saleté autour et dans le centre. Le centre n'est pas nettoyé » (CM 4, Centre-Nord)

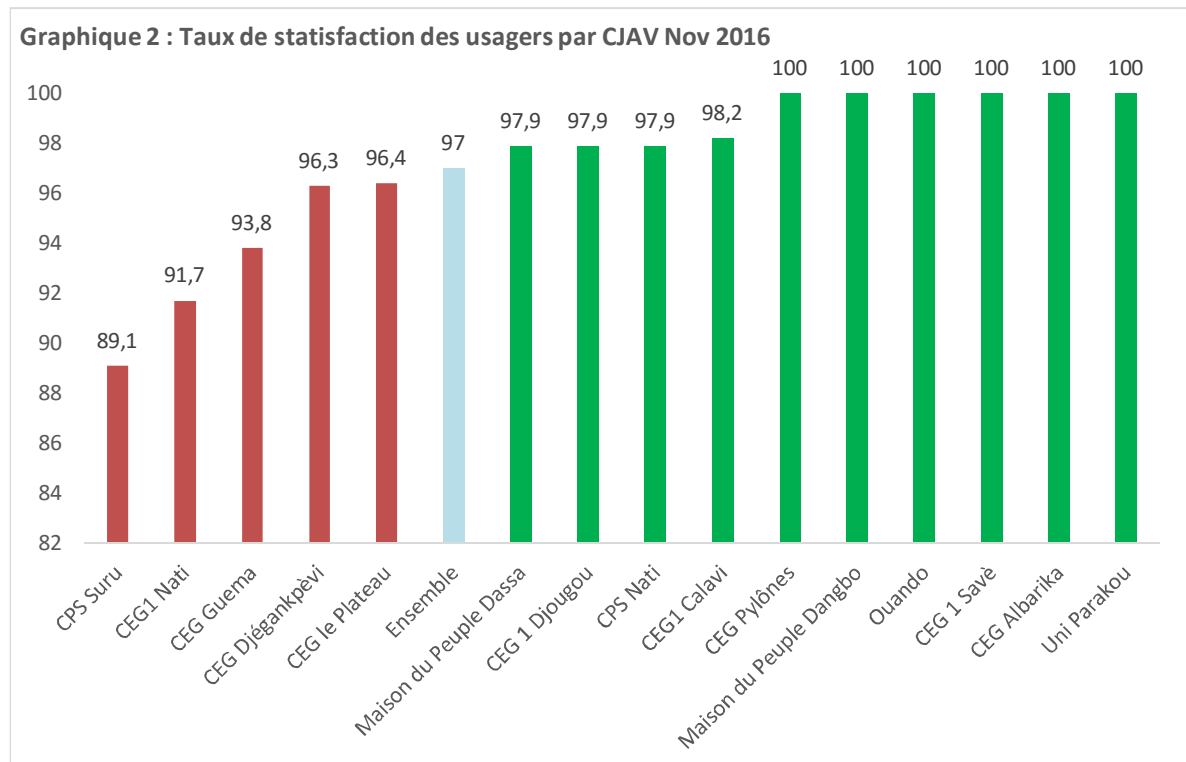
4.2.10 Satisfaction globale sur les prestations des CJAV

Interrogés sur leur satisfaction à propos des activités des CJAV d'une façon globale, **97,0%** des jeunes interviewés à la sortie des centres se disent satisfaits. Ce taux a augmenté significativement ($p < 0,01$) par rapport à son niveau de 2015 (93,3%).

La proportion des jeunes satisfaits des activités des CJAV fluctue selon les lieux d'implantation des CJAV ($p < 0,05$) mais ne varie pas selon les autres catégories

sociodémographiques considérées dans l'étude ($p > 0,05$). Le taux de satisfaction est de 100% dans les CJAV de Dangbo, Ouando, Agla (Les Pylônes), Savè, Albarika et l'université de Parakou. Ce taux est plus faible au Centre de Promotion Sociale de Suru-Léré (89,1%), au CEG1 de Natitingou (91,7%) et au CEG Guèma de Parakou (93,8%). Partout ailleurs, le taux de satisfaction est d'au moins 96%.

Il importe de signaler la performance enregistrée au niveau du CEG les Pylônes pour lequel le taux est passé de 63,5% en 2015 à 100% en 2016.



Les motifs de satisfaction des jeunes sont variés comme en témoignent les propos ci-après des clients fictifs.

« Les ordinateurs du cybercafé étaient bien disposés d'une certaine manière qui permettait au gérant, même de son bureau, à avoir un œil sur tous les postes, afin d'empêcher les élèves de se connecter aux sites ponographiques. J'ai été ravi de voir cette manière de faire. » (CM 5, Sud)

« La disponibilité du prestataire à répondre à toute mes questions, même au-delà de 18h30, m'a réjoui. » (CM4, Nord)

« La prestataire était très souriante, jeune, posée dans ses gestes et explications. Elle était dynamique. » (CM5, Sud)

« Elle (la prestataire), je l'ai adorée, elle m'a beaucoup apporté comme conseils sur mon comportement sexuel, et même sur ma future vie de couple. Je suis ressortie de là comblée. » (CM1, Nord)

« Le centre était bien décoré par des affiches collées au mur, surtout dans la salle de consultation et le couloir qui représentait la salle d'attente ; ce qui sensibilise sur la santé de la reproduction. » (CM3 Sud)

« J'ai été très bien accueilli à mon arrivée dans le centre, d'abord par le gardien, et ensuite par la gérante qui m'a orienté vers la prestataire qui à son tour m'a aussi bien reçu. » (CM 2 Nord)

En dépit de ces bonnes perceptions, des insuffisances ont été observées à certains endroits et méritent d'être relevées. Les clients mystères ont soulevé quelques attitudes observées lors de certaines visites et qui sont en rapport avec l'entretien des centres, le mauvais accueil des usagers (lié à l'humeur ou au manque d'attention), la coupure d'électricité, etc.

« Le prestataire ne m'a pas invité à m'asseoir lorsque je demandais des informations sur \bar{o} J'étais obligé de lui demander de m'asseoir. Je suis vraiment déçu. » (CM2, Sud)

« \bar{o} Le centre ne dispose plus de compteur électrique, donc plus de courant électrique, ainsi plus de jeux nécessitant de courant électrique. » (CM2, Sud)

« Les visites intempestives et inopinées des amis et de la famille du prestataire m'ont laissé sur ma faim \bar{o} ce qui m'a contraint à vite quitter. » (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.

« J'étais au centre à 8h mais le centre n'a ouvert qu'à 10h30. » (CM1, Centre-Nord)

« Le playstation n'est pas fonctionnel. » (CM4, Nord).

4.2.11 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.

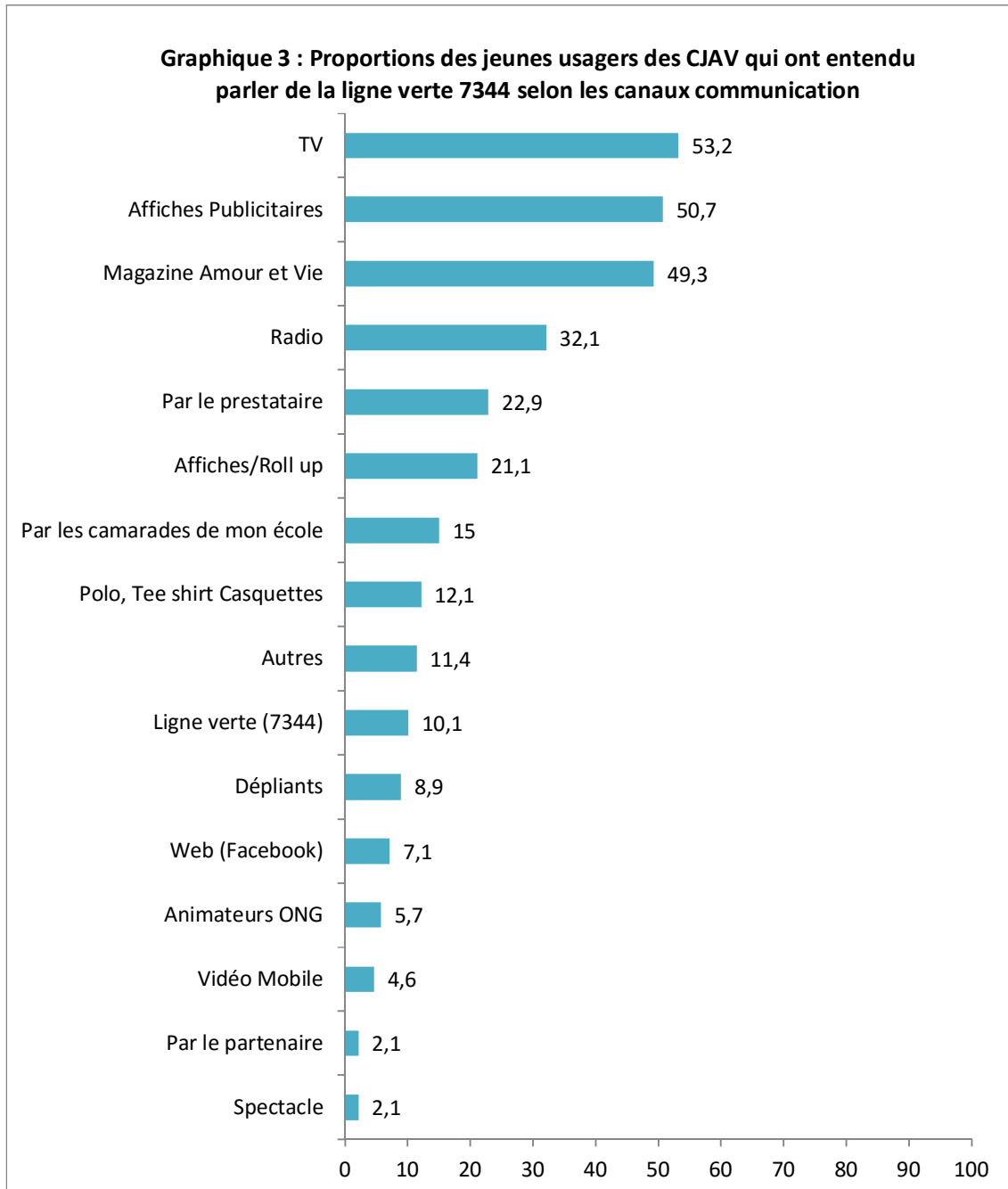
La présente enquête révèle que environ la moitié de l'effectif des jeunes fréquentant les CJAV (49,3%) connaissent la ligne 7344. La connaissance de la ligne verte varie en fonction du groupe d'âge ($p < 0,001$), de la catégorie socioprofessionnelle ($p < 0,05$), de la religion ($p < 0,05$) et du type de CJAV fréquenté ($p < 0,001$).

Il ressort de l'examen des résultats que la connaissance de la ligne verte augmente avec l'âge des usagers (41,6% chez les 10-17 ans contre 58,3% chez les 18-24 ans). Selon la religion, la ligne verte est plus connue par les usagers catholiques (55,0%), les autres chrétiens (47,8%), que par les musulmans (40,9%) et les usagers d'autres religions (40,9%). Selon la catégorie socioprofessionnelle, la ligne verte est plus connue par les étudiants (63,9%), les élèves (50,2%), que les apprentis (43,6%) et les jeunes des autres catégories socioprofessionnelles (28,6%). L'analyse des résultats selon les CJAV montre que la ligne verte de l'ABMS est plus connue par les jeunes du CEG Le Plateau (78,2%), du CEG1 Natitingou (77,1%), du CEG Les Pylônes (70,9%) et du CEG1 Savè (70,8%). A contrario, cette ligne est faiblement connue parmi les usagers du CEG Djougou (18,8%) du CEG1 Calavi (23,6%) et du CEG Djègankpèvi (37,5%).

Tableau 2 : Proportion (%) des adolescents et jeunes des CJAV qui connaissent la ligne verte 7344 de l'ABMS selon les caractéristiques sociodémographiques

	%	N	P
			0,88
Zone Centre Nord	49,1	383	
Zone Sud	49,6	385	
			<0,001
10-17 ans	41,6	411	
18-24 ans	58,3	357	
			<0,001
CEG Pylones	70,9	55	
CPS Suru-Léré	41,8	55	
CEG Le Plateau	78,2	55	
Maison du Peuple Dangbo	47,3	55	
CEG Djègan-Kpèvi	37,5	88	
Marché Ouando	63,6	22	
Maison du Peuple Dassa	52,1	48	
CEG Savè	70,8	48	
CEG Guèma	35,4	48	
CEG Albarika	62,5	48	
Université Parakou	34,0	47	
CEG1 Djougou	18,8	48	
CPS Natitingou	77,1	48	
CEG1 Natitingou	41,7	48	
CEG1 Calavi	23,6	55	
			0,15
Filles	52,1	361	
Garçons	46,9	407	
			0,01
Elèves	50,2	530	
Etudiants	63,9	61	
Apprentis	43,6	156	
Autres	28,6	21	
			0,01
Catholiques	55,0	371	
Autres chrétiens	47,8	182	
Musulmans	40,9	193	
Autres	40,9	22	
Ensemble	49,3	768	

Le graphique 3 montre que les cinq principaux canaux d'exposition des jeunes à la ligne verte sont la télévision (53,2%), les affiches publicitaires (50,7%), le magazine de jeunes "Amour et Vie" (49,3%), la radio (32,1%), et les prestataires de santé (22,9%).



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, et le Ludo. 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 et ils se disent d'ailleurs globalement satisfaits des prestations offertes dans les CJAV. Toutefois, les attitudes de certains agents des CJAV devraient être revues.

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 ;
- des réflexions soient menées pour 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/ cybercafé
- des solutions durables soient trouvées pour les problèmes de compteur d'électricité ;
- les gérants et les prestataires de santé veillent sur la propreté de leur CJAV et de ses environs immédiats ;
- les agents des CJAV respectent les horaires d'ouverture et de fermeture des CJAV
- les agents des CJAV fassent preuve de plus de professionnalisme, notamment en évitant de traiter les affaires de famille ou privées au niveau des centres
- les agents des meilleurs CJAV soient primés pour servir de modèles aux autres.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

INSAE ; Recensement Général de la Population et de l'Habitation (RGPH4), 2013

INSAE/ICF International, Enquête Démographique et de Santé, 2011-2012 ; 2013

MS, Annuaire des statistiques sanitaires 2014 ; 2016