



## REFORCEMENT DES CAPACITÉS ET COMPÉTENCES DES PRESTATAIRES DE SANTÉ EN DSSRAJ AU SÉNÉGAL

---

SUCCÈS ET LEÇONS APPRISES DU PROJET SANSAS



## Pourquoi cette note de capitalisation ?

### Des besoins de services adaptés et de meilleure qualité pour les adolescent·e·s et les jeunes au Sénégal.

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et l'ONUSIDA ont défini en 2016<sup>1</sup> des normes mondiales spécifiques afin d'**améliorer la qualité des services de soins de santé pour les adolescent·e·s et les jeunes (AJ)**. Ainsi, huit normes mondiales définissent le niveau de qualité requis dans la fourniture des services et **incluent les connaissances des AJ, le soutien de la communauté, un ensemble approprié de services, les compétences des prestataires, les caractéristiques des structures de santé, l'équité et la non-discrimination, les données et l'amélioration de la qualité et la participation des AJ**.

Dès 2012, le ministère de la Santé et de l'Action sociale du Sénégal a introduit des normes visant à offrir des services de santé adaptés aux besoins des AJ afin de répondre plus efficacement aux besoins de cette population. Cependant, la mise en oeuvre de ces normes reste limitée.

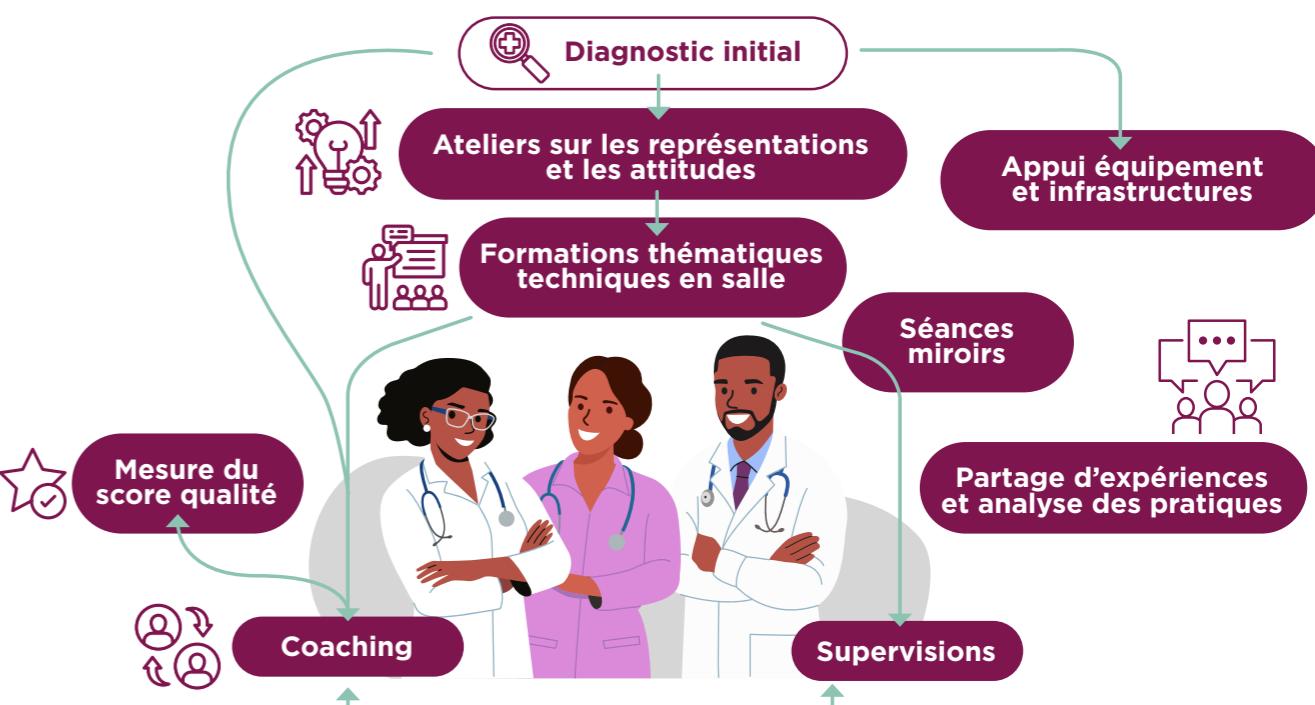
Ainsi, malgré des progrès notables, les AJ continuent de faire face à d'importants défis pour accéder à des soins et conseils en santé sexuelle et reproductive (SSR) de qualité notamment dans les points de prestation de services (PPS). **Les AJ font ainsi face à des barrières d'accès aux services, notamment la discrimination, les jugements de valeur ou l'insuffisance de formation des prestataires de santé sur la Santé sexuelle et reproductive des adolescent·e·s et les jeunes (SSRAJ)**. L'offre de soins est très souvent centrée sur la santé maternelle et infantile et les prestataires de santé sont peu ou mal préparé·e·s à accueillir et prendre en charge les besoins spécifiques des AJ.

1 <https://www.who.int/fr/publications/i/item/9789241549332>

## SANSAS : une réponse holistique pour le renforcement des compétences des prestataires de santé et l'amélioration de l'offre de services DSSR pour les AJ.

Depuis 2021, le projet SANSAS contribue à améliorer l'accès aux services de SSR adaptés aux AJ dans les régions de Thiès (département de Mbour) et Sédiou, en promouvant une approche par les droits et transformante pour les inégalités de genre. **Le projet combine l'amélioration de l'offre de services et le renforcement du pouvoir d'agir individuel et collectif au niveau communautaire en référence aux normes nationales de qualité au sein de 30 structures sanitaires d'intervention soutenues par SANSAS**. Plus spécifiquement, l'introduction d'une démarche d'amélioration de la qualité a été incluse dans le déploiement du projet SANSAS avec un investissement fort dans le renforcement des compétences des prestataires de santé, l'évaluation de la qualité des services, l'amélioration de l'organisation des services et de leurs ressources matérielles (infrastructure, équipement).

De nombreuses formations ont été déployées couvrant des sujets techniques (autotest de dépistage du VIH (ADVIH), autosoin, contraception, soins post-avortement, SSR AJ, violences basées sur le genre), mais aussi des sujets transversaux (représentations, attitudes et normes, intégration des services, système d'information sanitaire, gestion des approvisionnements et stocks) afin de faire évoluer les postures des prestataires, améliorer la prise en charge centrée sur les patient·e·s, l'organisation du travail et l'intégration des services. Le déploiement d'activités complémentaires aux formations a permis de consolider et faciliter la mise en pratique des acquis, le partage d'expériences et l'implication des acteurs communautaires et des jeunes eux-mêmes.



## Apprendre et valoriser les expériences.

Dans le cadre du déploiement de sa démarche d'apprentissage, le projet SANSAS a souhaité s'engager dans un processus de capitalisation. Celui-ci vise à documenter les expériences et leçons apprises issues des stratégies et approches déployées pour le renforcement des capacités et compétences des prestataires de santé et à illustrer comment celles-ci ont contribué concrètement à l'amélioration de l'offre et de la qualité des services.

De manière spécifique, les objectifs de capitalisation visaient à documenter et partager, d'une part, les effets observés découlant du dispositif de renforcement des capacités et, d'autre part, les perceptions des acteurs et actrices directement impliqués.

Une analyse des données quantitatives a ainsi



## Des impacts positifs observés et ressentis

### Des compétences améliorées et une meilleure qualité de l'offre de services DSSR...

Dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité, un outil de mesure des scores qualité a été développé sur la base des principaux standards de l'OMS, et adapté aux principales recommandations nationales en la matière. Le score qualité obtenu sur 100 est désagrégé en 13 catégories et 8 normes<sup>2</sup>.

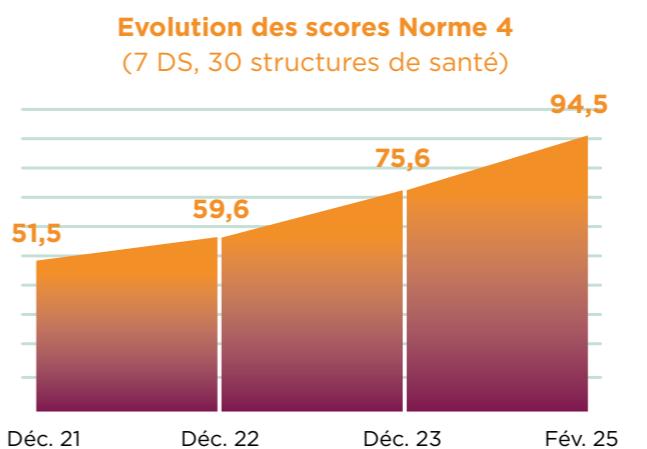
Au niveau global, on observe une évolution positive et continue des scores obtenus. Cette progression est observée de manière assez similaire dans chacune des régions appuyées.

**Alors que le score moyen de référence atteignait 49,9 (46,1 à Sédiou, 53,6 à Mbour) fin 2021, celui-ci a augmenté progressivement en 2022 (62,1), 2023 (75) pour atteindre un score très satisfaisant de 93,3/100 en 2025.**

été effectuée et a porté sur l'évolution des scores qualité dans les 30 structures de santé, la fréquentation des structures de santé par les AJ et la mesure des scores d'expérience des usagères dans les consultations de contraception.

En complément de cette analyse quantitative, une collecte de données qualitatives a été conduite afin de documenter les effets ressentis, les perceptions et les expériences des acteur·rice·s. Au total, 13 discussions de groupes et 14 entretiens semi dirigés ont permis de réunir 89 personnes (78 femmes, 11 hommes) issues des 30 structures de santé appuyées et situées au cœur de la démarche d'amélioration de la qualité des services et des activités de renforcement des compétences (prestataires de santé, coordinatrices régionales et de district, équipes Solthis).

La norme 4 (compétences des prestataires) mesure les compétences techniques requises (pour fournir des services de santé efficaces aux adolescent·e·s et jeunes) associées à une attitude dénuée de jugement. L'évolution du score de la norme 4 démontre là encore une évolution positive, continue et significative. Au début de l'intervention fin 2021, le score atteint une moyenne de 51,4 (48,9 à Mbour, 54,7 à Sédiou). **Il évolue de manière continue (59,6 en 2022, 75,6 en 2023) pour atteindre un score de 94,5 début 2025.** Au sein des 30 structures de santé appuyées, les scores sont assez homogènes et oscillent entre 84 % et 100 % début 2025.



Ces résultats démontrent une nette amélioration de la qualité de l'offre de services proposée par les prestataires de santé grâce notamment aux nombreuses activités déployées pour renforcer leurs capacités et compétences. Les témoignages de la grande majorité des prestataires de santé renforcent cette constatation.



**Cela a changé notre pratique avec les ado jeunes. On va au-delà de l'aspect purement médical. Cela nous a outillés pour une prise en charge de qualité.**

Focus groupe (FG) - prestataire Sédiou

**Aujourd'hui, avec le renforcement de capacités des sages-femmes et infirmiers, ... on a vu qu'il y a un sursaut de qualité dans la prise en charge. La différence est nette entre l'avant et l'après.**

FG - prestataire Mbour

Au-delà des effets observés et ressentis par les prestataires de santé, une enquête a été menée mi-2024 par le projet SANSAS sur un échantillon de 473 consultations de contraception au sein de 11 structures de santé et a permis d'évaluer la perception d'usagères sur les services offerts (compréhension des informations, attitude des prestataires, ressenti émotionnel, confiance, environnement, etc.).

**On note une satisfaction globale moyenne de 82 % démontrant à nouveau une offre de services de qualité.** Une analyse plus fine met en évidence une expérience moins satisfaisante en ce qui concerne les horaires d'ouverture des structures (score : 72 %), la disponibilité des intrants (72 %) et le temps d'attente (76 %).

Il est par ailleurs intéressant de noter que la **qualité des expériences est très bonne en ce qui concerne la confiance envers le personnel de santé pour apporter les services SSR (92 %), la demande d'autorisation pour tout examen et la prise en compte des préférences des usagères (90 %) ou le fait de se sentir à l'aise pour exprimer ses besoins (84 %).**



<sup>2</sup> **13 catégories** : Organisation générale, Hygiène, Système d'information sanitaire, Protocoles et recommandations, Formation des professionnel·le·s de santé, Système de référencement, Education pour la santé, Confidentialité, Accueil, Consultation, Disponibilité des équipements et intrants, Implication des jeunes et adolescent·e·s, Stratégie communautaire.

**8 normes** : Connaissances des adolescent·e·s et jeunes en matière de santé, Soutien de la communauté, Ensemble approprié de services, Compétences des prestataires, Caractéristiques de l'établissement, Équité et non-discrimination, Données et amélioration de la qualité, Participation des adolescent·e·s.

... accompagnée d'une nette augmentation de la fréquentation.

Cette amélioration de la qualité de l'offre de services a été accompagnée d'une nette augmentation de la fréquentation des structures appuyées confortant là encore l'impact positif du dispositif de renforcement déployé. **On observe ainsi une multiplication par 2,65 du nombre de consultations SSR entre 2021 et 2025 (35 504 à 94 025).**

Cette évolution a largement été perçue et rapportée par les différent·e·s prestataires de santé comme un impact significatif du dispositif de renforcement des capacités et compétences mis en œuvre.

**On a commencé à mieux accueillir les adolescents. Depuis, le taux de fréquentation des ados a vraiment augmenté. On voit une nette amélioration...**

Entretien semi directif (ESD), coordinatrice SR Sédhiou

**Il y a une capacitation des prestataires sur la SSR avec les ado jeunes. On sent une nette amélioration du taux de fréquentation des services.**

FG - prestataire Sédhiou

**Un impact positif nourri en premier lieu par des activités qui ont agi sur les attitudes & pratiques des prestataires et leur relation avec les jeunes et adolescent·e·s.**

Les différentes activités de renforcement, et particulièrement les ateliers sur les représentations, normes et attitudes, ont permis une prise de conscience des prestataires, un changement de posture entraînant une réelle amélioration de l'accueil et de la prise en charge des adolescent·e·s et jeunes.

“  
Avant, je n'acceptais pas de faire le planning familial (PF) pour les moins de 18 ans ou les célibataires. Je jugeais la personne. D'après mon éducation, le PF appartenait aux femmes mariées. Imagine le nombre d'ados jeunes blessés par mes conseils alors qu'ils avaient besoin du PF. FG - prestataire Sédhiou

“  
**Ca a permis une réconciliation de telle sorte que maintenant les jeunes se sentent à l'aise dans les structures de santé. C'était un énorme problème, il y a beaucoup d'amélioration sur ce point.**

FG - prestataire Mbour

“  
**La formation sur les représentations a déconstruit beaucoup de choses. Nous-mêmes, anciennes, avons changé... Lors de la formation, je me suis dit : mais je ne savais rien. Honnêtement cela a vraiment participé à changer notre comportement et communication avec les jeunes.**

FG - prestataire Mbour

“  
Plus globalement, la diversité et la complémentarité des activités de renforcement sont perçues comme pertinentes et permettant une amélioration concrète des pratiques, de l'organisation des services et une meilleure implication des jeunes.

“  
**Le fait de ne pas se limiter aux compétences techniques, d'amener les équipements, de renforcer l'organisation est pertinent. Qu'on forme une personne est une chose, mais si on n'a pas les moyens pour faire, elle ne pourra pas mettre en pratique.**

ESD - coordinatrice Mbour

“  
**Il y a un impact positif, surtout avec l'intégration des services, où tout se passe dans le même bureau... Le ou la prestataire peut satisfaire tous les besoins, dits et non-dits. C'est satisfaisant pour le prestataire et le client.**

FG - prestataire Mbour

“  
**On voit une nette amélioration et une participation active des jeunes. Ils étaient gênés avec les autres, mais avec les heures adaptées aux jeunes, ils peuvent vraiment échanger et travailler avec nous.**

FG - prestataire Mbour



## Au centre du dispositif de renforcement : le coaching

Les sessions de coaching ont été mises en œuvre en fonction des besoins exprimés et durent 5 jours par structure. Alors qu'il était prévu qu'elles soient réalisées par les sages-femmes de Solthis, elles ont été adaptées et intégrées en s'appuyant sur l'expérience mise en place par le ministère de la Santé et de l'Action sociale. Cette intégration a été l'opportunité d'ancrer la pratique dans le dispositif national (outils et ressources humaines) en suivant une méthodologie impliquant l'ensemble des acteur·rice·s (leaders d'opinion, communautaires et religieux dont des jeunes, comité de développement sanitaire, médecins chef de district). De plus, cela a permis de présenter les objectifs définis (diagnostic, feuille de route score qualité, recommandations des supervisions), d'élaborer un plan d'action, de mener la session de renforcement/coaching et de rendre compte aux mêmes acteurs à la fin de chaque session.

**Une activité incontournable permettant d'ancrer l'amélioration des pratiques.**

Pour les acteur·rice·s, **le coaching représente la colonne vertébrale du dispositif de renforcement des compétences** des prestataires. Il est perçu comme une **approche clé pour l'amélioration continue et concrète des pratiques.**

“  
**Le coaching est un facteur central auquel les autres interventions s'ajoutent, comme les formations techniques ou l'appui en équipement médical.**

ESD - Solthis

“  
**Quand on va à K., on voit nettement que le poste a changé après le passage du coach. L'infirmier, d'abord réticent, a adhéré et s'est engagé. Un plan d'action est utilisé par le Comité de Santé. Il y a aussi un changement notable à la maternité, c'est impeccable.**

ESD - coordinatrice Sédhiou

“  
**Avec le coaching, on peut rester plusieurs jours, et, sur place, on a beaucoup plus de temps pour le «learning by doing», c'est efficace...**

ESD - coordinatrice Mbour

**Le coaching : une continuité naturelle des formations, une réponse adaptée aux besoins et qui bénéficie à l'ensemble des prestataires.**

Le paquet d'activités « Formation, coaching, supervision » est perçu comme très complémentaire. Les sessions de coaching apparaissent comme **une continuité naturelle des formations.**

“  
**Ce serait bien d'avoir le coaching après chaque formation. La pratique est beaucoup plus pertinente que la formation. Le coaching est bénéfique pour les prestataires.**

ESD - coordinatrice Sédhiou

Les sessions de coaching sont considérées comme **des activités flexibles, adaptées aux besoins des structures et des prestataires.**

“  
**Le coaching sur site est très positif. Ça prend en compte les besoins spécifiques de la structure... Avec le coaching, franchement, zéro faute.**

FG - prestataire Mbour

Elles s'appuient sur l'analyse de situation/score qualité, permettent de cibler les points d'amélioration et sont appréciées parce qu'elles bénéficient à l'ensemble des prestataires des points de prestations de santé.

On fait l'analyse situationnelle pour voir si les registres sont bien renseignés, si les outils de remplissage respectent les normes. Le coach établit un planning pour 5 jours, ça comble des gaps. Les prestataires nous demandent de passer pour dire qu'ils adhèrent vraiment.  
ESD - coordinatrice Sédiou

Le coaching est nécessaire car une fois sur place, les prestataires non formés bénéficient aussi des directives des formations. Le format est pertinent parce que tous les prestataires sont enrôlés.  
FG - prestataire Sédiou

## Le coaching guide l'amélioration de l'offre de services en impliquant les acteurs clés dans le processus.

Le coaching offre enfin l'opportunité de guider le processus global d'amélioration de l'offre de services des structures appuyées.

Oui, c'est très utile car, après le coaching, nous faisons une réunion de feedback, pour les points à améliorer et les recommandations, qu'on applique immédiatement en général.  
FG - prestataire Mbour

Le coaching a par ailleurs permis d'élargir l'implication des acteur·rice·s au-delà du point de prestation des services.

Avant, on ne travaillait pas avec les acteurs communautaires. Le coaching leur a permis de connaître leur rôle dans l'atteinte des objectifs, d'identifier les problèmes qu'ils peuvent résoudre.  
FG - prestataire Mbour

Les coachings ont apporté un plus. Il y a l'aspect médical, mais surtout il nous aide à trouver nos points faibles avec les Comités de Santé et les collectivités territoriales. Ca permet de renforcer la qualité de la prise en charge et de nous accompagner au long du processus.  
FG - prestataire Sédiou

Enfin, les prestataires de santé pensent que cette activité orientée sur la pratique doit être maintenue dans la durée et mériterait d'être étendue à d'autres points de prestations de service.

L'activité avec le plus d'impact sur l'offre de services est le coaching car ça permet aux prestataires de rectifier des erreurs. Ils ont même demandé que le coaching soit pérenne pour tous les autres points de prestation de services.  
ESD - coordinatrice Sédiou



## Des approches pédagogiques innovantes et impactantes

Des efforts ont été consentis pour le déploiement d'une **approche andragogique** visant à mettre les **participant·e·s au centre du processus d'apprentissage**. Ce processus a été mené en concertation avec le ministère de la Santé et de l'Action sociale. Cela s'est traduit par l'intégration de travaux de groupes, de jeux, de mises en situation mais aussi par l'invitation d'intervenant·e·s externes que ce soient des expert·e·s, des comédien·ne·s ou des adolescent·e·s et jeunes.

Les perceptions des équipes de Solthis sur ces efforts sont intéressantes. Tout d'abord, ils reconnaissent la **pertinence de l'approche pour ancrer les savoirs, accompagner le changement de posture des prestataires et préparer les améliorations de pratique**. Ensuite, ils pointent l'importance de la **formation de formateur·rice·s déployée au début du projet afin de transmettre les capacités aux coordinatrices et formateur·rice·s locaux·ales pour déployer et répliquer ces approches dans la durée**.

### Des approches ludiques, interactives et pratiques très appréciées.

Les prestataires de santé reconnaissent l'utilité **des approches pédagogiques utilisées, centrées sur les apprenants** et mettent en avant l'**impact et la plus-value de cette démarche** notamment pour **faciliter l'apprentissage de manière ludique et pratique**.

Pour la formation, on joue, on se régale, on pratique... Tu peux apprendre et te divertir en même temps, SANSAS a compris cela. On a fait des sketchs avec le personnel.  
FGD - prestataire Sédiou

Je préfère ces approches parce que c'est de la pratique et ça allie l'utile à l'agréable. Il y a une interactivité entre les gens et ça te permet d'ouvrir les yeux sur beaucoup de choses.  
FGD - prestataire Mbour

Que ce soit par l'utilisation de jeux ou l'invitation d'intervenant·e·s extérieur·e·s (comédien·ne·s, jeux de rôle), **les formations et ateliers ont permis de libérer la parole, d'aborder des thématiques sensibles** (ateliers

normes, représentations et attitudes, VBG) et ont **fortement marqué les participant·e·s**.

Il y a des personnes qui n'aiment pas prendre la parole en public. A travers ces boules de neige tout le monde participe, tout le monde dit ce qu'il pense.  
FGD - prestataire Mbour

Le jeu de la toile d'araignée, c'était des questions-réponses très animées. C'est un jeu, mais en dessous tu vois des idées importantes. Ce sont des choses qui m'ont vraiment touchée. Je fais des formations ailleurs et je partage ce genre de concept.  
ESD - coordinatrice Mbour

Les VBG est un sujet délicat qui met mal à l'aise, la comédienne a su capter l'attention de tout le monde. Ça nous a permis, en tant que prestataire, de savoir qu'on a des limites et de l'accepter.  
ESD - coordinatrice Sédiou

## Des apprentissages proches des réalités des prestataires qui leur permettent une remise en question et améliorent leurs pratiques.

Les approches déployées ont par ailleurs permis **un apprentissage pratique**, aux prestataires de **se remettre en question**, **d'évoluer positivement dans leur posture** et ainsi de mieux servir les adolescent·e·s et jeunes.

“

*C'est très utile. La comédienne nous a montré beaucoup de facettes sur ce à quoi on doit penser. Une fille qui a été violée peut passer par mille chemins pour te dire son problème. On a fait pas mal de jeux de rôle. Cela nous a donné des situations comme si nous étions en consultation, nous n'aurions jamais pensé à ça.*

FGD - prestataire Mbour

*L'implication des intervenants externes est importante. Ils donnent des exemples concrets, des vécus sur les VBG. Ça te guide. Tu as une idée de quelle attitude prendre. Les barrières diminuent. Ce qu'on jugeait tabou change de signification à nos yeux.*

FGD - prestataire Sédiou.

*Par rapport à la méthodologie, on fait des travaux de groupe, on invite des comédiens pour des sketchs. Ça nous a permis de nous mettre dans la peau de la victime de VBG et de mieux prendre en charge la patiente. On a même pleuré en jouant. C'est très intéressant, et captivant.*

FGD - prestataire Sédiou

*Sans cette approche, on ne peut pas avoir le même impact. Les cas pratiques où on voit ce que vit la victime, ce qui se passe réellement dans la communauté... La façon dont les prestataires sont perçus par les ados, tout ressort avec cette méthode participative. Ca impacte notre prestation.*

FGD - prestataire Sédiou

”

Enfin, les perceptions très positives des approches pédagogiques déployées amènent les participant·e·s à recommander de les **systématiser, de les répliquer et de les élargir**.

“

*Je pense que toutes les formations doivent se passer ainsi. Il n'y a pas longtemps une prestataire m'en parlait, je pense que les formations ont réussi à marquer les esprits.*

ESD - coordinatrice Sédiou

*Pourrait-on retrouver ses modules SANSAS au niveau de la formation initiale des sages-femmes, des infirmiers ? Qu'on essaye de voir avec l'Etat comment les intégrer ?*

FGD - prestataire Mbour

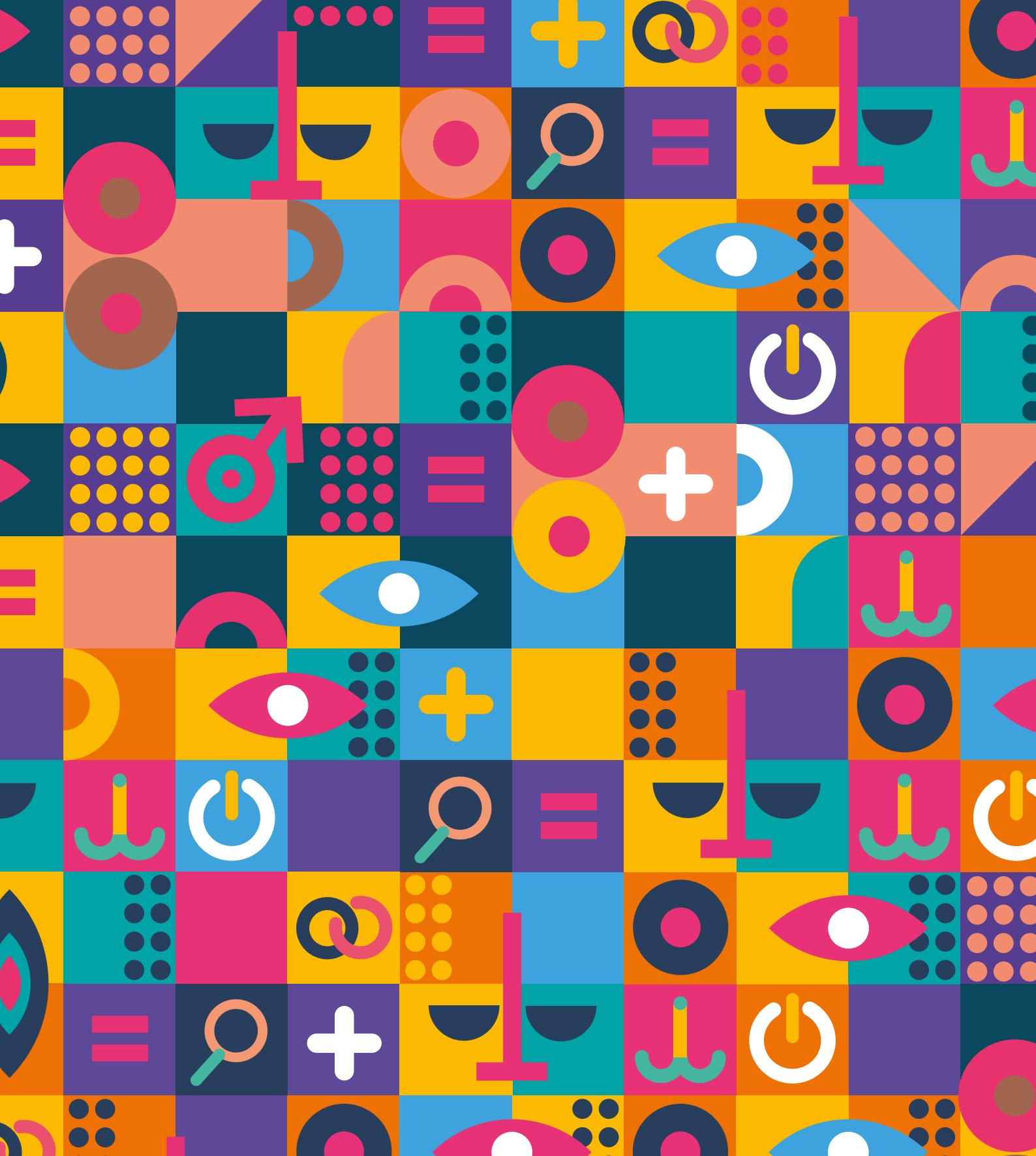
”



## Messages clés

Tout dispositif de renforcement des capacités et compétences des prestataires de santé pour accompagner un changement effectif et efficace des savoirs, attitudes et pratiques pour améliorer la qualité des services DSSR offerts aux adolescent·e·s et jeunes doit considérer les éléments suivants :

- + **Intégrer en premier lieu des ateliers pour travailler sur les représentations, normes et attitudes** afin de permettre aux prestataires de santé de **mieux comprendre les besoins spécifiques** des adolescent·e·s et des jeunes, de **prendre conscience de leurs propres représentations** et d'enclencher un changement de paradigme.
- + Déployer un dispositif intégrant **des activités de coaching de proximité**, dans la durée, axées sur les pratiques des prestataires et impliquant leaders et acteur·rice·s communautaires dans le processus d'amélioration de l'offre de services.
- + **Investir les formations et ateliers avec des approches pédagogiques andragogiques participatives** afin d'**ancrer les nouveaux savoirs et savoir-faire** des participant·e·s et faciliter les apprentissages notamment autour de thématiques sensibles.
- + Au-delà des savoirs et savoir-faire techniques, renforcer les compétences des prestataires pour **améliorer l'organisation des services, le système d'information et apporter des appuis en ressources matérielles et en infrastructures**.



Suivez nous sur les réseaux sociaux



Sous l'égide du :



Financé par :

