



**ÉVALUATION DE LA QUALITE DES PRESTATIONS DE SERVICE
DES CENTRES DE DEPISTAGE VIH DE BOBO-DIOULASSO :
CAS DU CENTRE CADI**

MEMOIRE POUR L'OBTENTION DU

**MASTER SPECIALISE EN MANAGEMENT STRATEGIQUE
ET OPERATIONNEL (MSO)**

Présenté par

Khady Sidia Arlette SANOU

Travaux dirigés par : **Madina TRAORE**

(Maitre de stage)

Promotion cohorte février 2014

DEDICACE

Je dédicace ce travail à :

- Nos parents qui ne sont plus de ce monde, mais veillent toujours sur nous ;
- Nos frères Soufiane, Serge et Steve que Dieu nous garde toujours unis;
- Nos tantes Jacintha et Carole, merci pour tout ;
- Notre sœur jumelle Gisèle;
- Nos neveux Dibi et Dibisira et notre nièce Dibidalo pour vos sourires au moment des doutes;
- Et enfin à notre Archange et Amour Kotalama Stéphane.

MERCI.

REMERCIEMENTS

Nos remerciements vont à l'endroit de tous ceux qui, de près ou de loin, ont participé à l'élaboration de ce document, et particulièrement à l'endroit:

- De notre maître de stage, Mme Madina TRAORE, pour avoir accepté nous accueillir au sein du centre ;
- Du bureau dirigeant de l'APRODEC, pour nous avoir permis de réaliser notre étude au sein du CADI;
- Du personnel du CADI pour leur accueil et leur aide;
- Du corps professoral du 2IE, pour leur esprit de partage ;

Enfin, nous remercions tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce travail et dont les noms n'ont pu être cités.

RESUME

Depuis le début de l'épidémie du VIH, 78 millions de personnes ont été infectées et 39 millions décédées. Le dépistage de plus de la moitié de ces personnes a été fait à un stade avancé de l'infection. Dépister le plus tôt possible est donc une priorité afin de limiter la propagation de l'épidémie et diminuer la morbidité chez les personnes infectées par le VIH. Pour y arriver, les centres de dépistage jouent un rôle déterminant. Ils sont la porte d'entrée de la prise en charge globale contre l'infection au VIH/SIDA. C'est pourquoi la qualité des prestations de service d'un centre de dépistage doit respecter des normes et directives. Pour l'évaluation de cette qualité, nous avons choisi le CADI, le premier centre communautaire de dépistage volontaire et anonyme du Burkina Faso.

Durant notre enquête, nous avons interrogé 300 consultants au travers d'un questionnaire. Ce qui en sort de notre étude est que dans l'ensemble les consultants qui fréquentent le centre sont satisfaits des différentes prestations du CADI, qui sont l'accueil, le conseil pré et post test et le testing. 98% d'entre eux sont prêts à parler du centre autour d'eux. Mais malgré ces résultats encourageants, il y a quelques difficultés ce pendant que le centre rencontre dues en partie au manque de ressources humaines et financières et à la vétusté de son local.

Mots clés :

- VIH
- SIDA
- Dépistage VIH
- CADI

ABSTRACT

Since the beginning of the HIV epidemic, 78 million people were infected and 39 million died. Screening for more than half of these people is made at an advanced stage of infection. Detect as early as possible is therefore a priority to limit the spread of the epidemic and reduce morbidity in people with HIV. To get there, the testing centers play a key role. They are the gateway to the overall care against HIV infection / AIDS. This is why the quality of service benefits of a screening center must respect the standards and guidelines. For the assessment of this quality, we have chosen the CADI, the first community center for voluntary and anonymous screening of Burkina Faso.

During our investigation, we interviewed 300 consultants over 3 months through a questionnaire. What comes out of our study is that overall the consultants who attend the center are satisfied with the various benefits of CADI, which are welcome, pre and post test counseling and testing. 98% of them are talking about the center to turn them. But despite these encouraging results, there are some difficulties during this meeting that the center partly due to the lack of human and financial resources and the obsolescence of its local.

Keywords :

- HIV
- AIDS
- Screening HIV
- CADI

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

2iE : Institut International d'Ingénierie de l'Eau et de l'Environnement

APRODEC : Association pour la PROMotion du Dépistage et du Conseil

ARV : Anti Rétro Viral

CADI : Centre Accueil de Dépistage et d'Information

CCC : Communication pour le Changement de Comportement

CCDV : Centre de Conseil et Dépistage Volontaire

CNLS : Comité Nation de Lutte contre le Sida

CSLS : Cadre Stratégique de Lutte contre le Sida et les IST

GIZ : Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit

IST : Infections Sexuellement Transmissibles

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

ONGs : Organisations Non Gouvernementales

ONUSIDA : Organisation des Nations Unies sur le VIH/SIDA

PvVIH : Personne vivant avec le VIH

SIDA : Syndrome de l'Immuno-Déficienc e Acquis e

SP-CNLS : Secrétariat Permanent de Lutte contre le VIH/SIDA et les IST

VIH : Virus de l'Immunodéficienc e Humaine

SOMMAIRE

I. Introduction générale.....	1
I.1. Introduction.....	1
I.2. Contexte et justification.....	2
I.3. Méthodologie.....	2
I.4. Présentation de la zone d'étude.....	3
I.4.1. Le Conseil National de Lutte contre le Sida (CNLS).....	3
I.4.2. L'APRODEC.....	4
I.4.3. Le CADI.....	5
II. Objectifs et hypothèses de l'étude.....	6
II.1. Objectif de l'étude.....	6
II.1.1. L'objectif général.....	6
II.1.2. Les objectifs spécifiques.....	6
II.2. Hypothèses de recherche.....	7
II.3. Identification des variables de l'étude.....	7
III. Revue de la littérature.....	8
III.1. Le conseil et dépistage du VIH.....	8
III.1.1. Qu'est-ce que le conseil et dépistage du VIH.....	8
III.1.2. Quelles sont l'histoire et la signification du conseil et du dépistage du VIH.....	8
III.1.3. Sous quelle formes le dispositif de conseil et de dépistage se présente-il ?.....	9
III.2. Les généralités sur le centre de conseil dépistage du VIH (CCDV).....	9
III.2.1. Les étapes du CCDV.....	10
III.2.2. Les objectifs du conseil pré test.....	10
III.2.3. Les objectifs du conseil post test.....	11
III.2.4. Les qualités d'un prestataire des services de CCDV.....	11
III.2.5. Les principes de base d'un conseil dépistage volontaire du VIH.....	12
III.2.6. La communication pour le changement de comportement (CCC).....	12
III.3. Les données statistiques sur le VIH.....	13
III.3.1. Dans le monde.....	13
III.3.2. En Afrique subsaharienne.....	13
III.3.3. Au Burkina Faso.....	14
III.3.4. Dans les Hauts Bassins.....	14
III.4. Etudes effectuées sur le thème.....	14
IV. Matériels et méthodes.....	15

IV.1. Circuit du consultant au CADI.....	15
IV.2. Collecte des données.....	17
IV.2.1. Recherche documentaire.....	17
IV.2.2. Détermination de la population cible.....	17
IV.2.3. Echantillonnage.....	17
IV.2.4. Questionnaire.....	18
IV.2.5. Déroulement de l'enquête.....	18
IV.3. Analyse des données.....	18
V. Résultats.....	20
V.1. Enquête auprès des consultants.....	20
V.1.1. Tranches d'âge des consultants.....	20
V.1.2. Profession des consultants.....	21
V.1.3. Appréciation des consultants sur le cadre physique.....	21
V.1.4. Appréciation des consultants sur les ressources humaines et Les informations données sur le VIH.....	23
V.2. Observation passive du CADI.....	24
V.2.1. Définition.....	24
V.2.2. Au niveau de la réception.....	25
V.2.3. Au niveau des conseillers.....	25
V.2.4. Au niveau du laboratoire.....	26
VI. Discussion et analyses.....	27
VI.1. Le cadre physique.....	27
VI.1.1. La salle d'attente.....	27
VI.1.2. Les salles de conseil.....	28
VI.1.3. La salle de prélèvement et de testing.....	28
VI.1.4. Les toilettes.....	29
VI.2. L'archivage.....	29
VI.3. Les ressources humaines.....	29
VII. Recommandations.....	31
VII.1. Le cadre physique.....	31
VII.1.1. La salle d'attente.....	31
VII.1.2. Les salles de conseil.....	31
VII.1.3. Les toilettes.....	32
VII.2. L'archivage.....	32
VII.3. Les ressources humaines.....	32

VIII. Conclusion.....	33
Bibliographie.....	34
Annexes.....	35

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique N°1 : Organigramme de l'APRODEC.....	5
Graphique N°2 : Tranches d'âge des consultants.....	20
Graphique N°3 : Profession des consultants.....	21
Graphique N°4 : Appréciation de la salle d'attente par les consultants.....	22
Graphique N°5 : Appréciation de l'accueil par les consultants.....	23

LISTE DES PHOTOS

Photo N°1 : L'entrée du CADI.....	15
Photo N°2 : La salle d'attente du CADI.....	16
Photo N°3 : La salle de prélèvement et de testing du CADI.....	16

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

I) INTRODUCTION GENERALE

I.1) Introduction

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), le dépistage consiste à identifier de manière présomptive, à l'aide de tests appliqués de façon systématique et standardisée, les sujets atteints d'une maladie ou d'une anomalie passée jusque-là inaperçue. Les tests de dépistage doivent permettre de faire le partage entre les personnes apparemment en bonne santé mais qui sont probablement atteintes d'une maladie ou d'une anomalie donnée et celles qui en sont probablement exemptes. La sous-population avec une probabilité plus élevée d'être atteinte, une fois identifiée, fera l'objet d'investigations à visée diagnostique, puis d'une intervention. On entend par le mot « intervention » un traitement, une mesure préventive, ou une information jugée importante pour la personne malade.

Dans le cas de l'infection au Virus Immuno Humain (VIH), pour une meilleure prise en charge des personnes infectées, des associations ont été créées en vue de palier les insuffisances des structures sanitaires tout en gardant une bonne collaboration avec le monde médical. C'est dans ce cadre qu'a vu le jour, des associations de prévention qui se sont spécialisées dans le dépistage du VIH et ont créées des centres de dépistage anonyme et volontaire (qui intéressent notre étude), et des associations de prise en charge psycho-sociale et/ou médicale des PvVIH.

Les Centres de Conseil et de Dépistage Volontaire (CCDV) sont des structures d'intervention pour une prévention individuelle et communautaire adaptée et la porte d'entrée pour une prise en charge psycho-sociale et médicale. Ces aspects rendent incontournable le CCDV dans la lutte contre le VIH. La particularité de ces centres de dépistage repose sur les principes de volontariat, de responsabilisation individuelle du demandeur dans la démarche de dépistage, d'anonymat, d'accompagnement (notamment en cas de découverte d'une séropositivité) et de la gratuité (ou à coût dérisoire) de l'examen.

C'est l'importance des centres de dépistage dans la lutte contre le VIH/SIDA qui nous a amené à vouloir faire une étude sur la qualité de leurs prestations de service. Nous avons

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

choisi le Centre d'Accueil de Dépistage et d'Information (CADI) pour mener cette étude à cause de sa longue expérience dans le dépistage et de son taux de fréquentation.

I.2) Contexte et justification

Le VIH/SIDA est une maladie dégradante aux yeux d'une grande partie de la population. A cet effet, informer une personne sur sa sérologie demande une bonne préparation. La qualité de l'accueil et les informations données sur le VIH permettent de rassurer. En plus, l'acceptation ou le déni d'un résultat dépendant en grande partie de la qualité du contact que la personne a eu avec le centre de dépistage (de son arrivée au centre à la remise de son résultat).

Dans le domaine du VIH/SIDA, le test de dépistage VIH est l'examen qui permet à une personne de connaître son statut sérologique pour pouvoir être insérée dans le circuit de la prise en charge. L'amélioration de la prise en charge du VIH dépend en grande partie du dépistage et cela quel qu'en soit le résultat (positif ou négatif). Vu son importance, l'État burkinabé, à travers le Secrétariat Permanent de Lutte contre le VIH/SIDA et les IST (SP-CNLS), a priorisé la prévention et le dépistage dans sa lutte contre le VIH/SIDA.

Cette étude consistera à évaluer la qualité des prestations de service du CADI pour une meilleure prise en charge des consultants.

I.3) Méthodologie

Les principaux axes pour la réalisation de l'étude sont l'établissement de questionnaires adressés aux consultants, entretien avec le personnel et les responsables du centre et de l'APRODEC, observation passive des activités du centre et enfin recherche documentaire.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

I.4) Présentation de la zone d'étude

I.4.1) Le Conseil National de Lutte contre le Sida (CNLS)

La réponse au VIH/SIDA au Burkina Faso a conduit à la définition d'une planification stratégique qui a abouti à l'adoption d'un Cadre Stratégique de Lutte contre le SIDA et les Infections Sexuellement Transmissibles (CSLS). Pour la mise en œuvre de ce cadre, un Conseil national de lutte contre le Sida et les IST (CNLS-IST) a été créé depuis octobre 2001 et présidé par le Chef de l'Etat. Le CNLS-IST est l'organe central de décision et d'orientation du Programme national de lutte contre le SIDA et les IST.

Les missions assignées à ce Conseil sont notamment de définir d'une part les politiques et les grandes orientations de la lutte contre le VIH/SIDA et les IST et d'autre part les domaines d'interventions, les ressources et les types d'appuis nécessaires à la mise en œuvre du Plan national multisectoriel.

Il est également chargé d'assurer le plaidoyer de mobilisation et de soutien en faveur de la lutte contre le VIH/SIDA et les IST, d'approuver l'état d'avancement du Plan national multisectoriel de l'année en cours et les procédures de sa gestion et adopter le plan de l'année suivante. Sur le plan de la coordination, le CNLS-IST comprend : les structures centrales de coordination qui se composent du Secrétariat permanent du Conseil national de lutte contre le SIDA et les IST (SP/CNLS-IST) et les structures de coordination des Partenaires techniques et financiers, les structures décentralisées de coordination comprenant les structures des Institutions, Ministères et entreprises, les structures régionales et provinciales, les structures communautaires de coordination comprenant une structure nationale et des structures régionales et provinciales.

Le Conseil national de lutte contre le SIDA et les IST (CNLS-IST) se réunit une fois par an et chaque fois que de besoin sur convocation de son Président. Depuis la première session tenue en 2001, les travaux sont toujours dirigés de bout en bout par le Président du Faso, président du CNLS-IST.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

I.4.2) L'APRODEC

L'Association pour la PROMotion du Dépistage et du Conseil (APRODEC) a été créée en 1995. Elle est née du souhait d'une équipe pluridisciplinaire composée de praticiens de santé publique, de praticiens hospitaliers, de chercheurs et de membres d'association, pour contribuer localement à la lutte contre le VIH/SIDA. Elle est sous la tutelle de la direction régionale de la santé des Hauts Bassins.

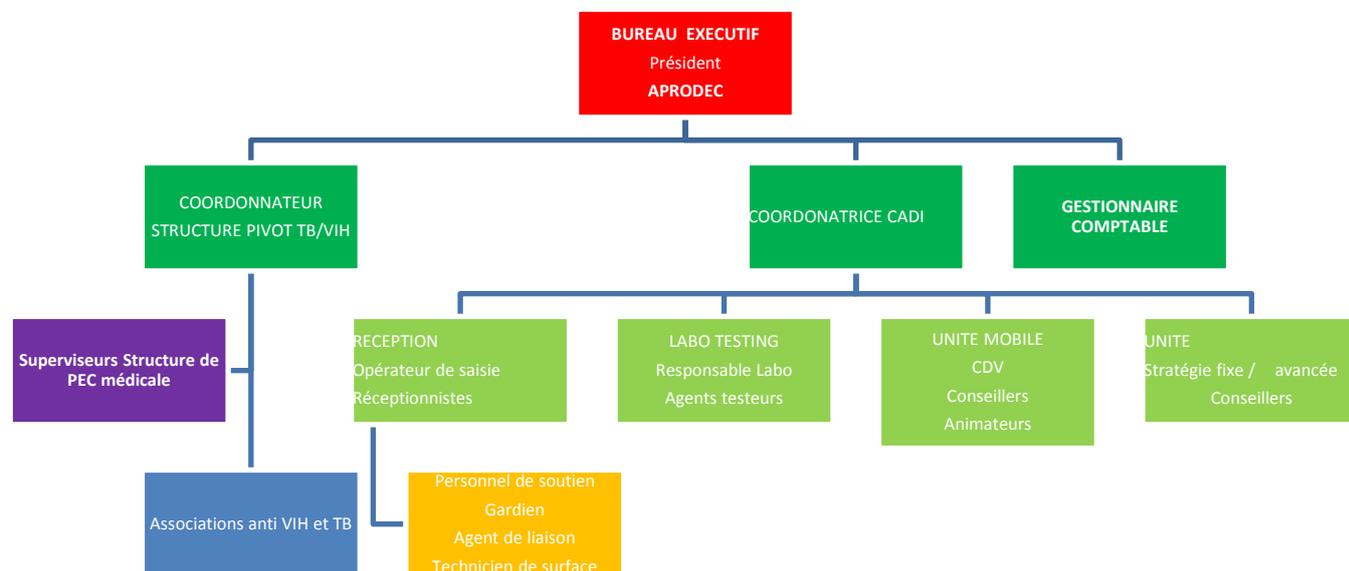
Elle a pour mission :

- Assurer la promotion du dépistage par des séances d'informations auprès de publics cibles et au travers de différents médias ;
- Réaliser des formations des professionnels de la santé et des membres d'associations au conseil et dépistage, dans un cadre plus large d'organisation de la prise en charge des Personnes vivant avec le VIH/SIDA ;
- Promouvoir les activités des Centres de Conseil et Dépistage Volontaire (CCDV).

En 1996 elle crée le Centre d'Accueil de Dépistage et d'Information (CADI), premier centre de dépistage communautaire, qui a pour activité principale le dépistage volontaire et anonyme ainsi que le conseil et l'information sur le VIH/SIDA.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

Graphique N°1 : organigramme de l'APRODEC



I.4.3) Le CADI

Les expériences en matière de CCDV ont été relativement tardives dans notre pays. C'est en 1994 qu'un premier centre a été créé à Ouagadougou à l'initiative de la GTZ (Gesellschaft Fur Zusammenarbeit), suite à des difficultés financières et institutionnelles, survenues après un an de fonctionnement, ce centre a dû suspendre ses activités.

Après la brève expérience du CCDV de Ouagadougou, les acteurs chargés de la mise en place du CADI ont choisi un ancrage institutionnel associatif pour offrir à ce centre plus de chance de pérennité que celui de Ouagadougou. Les principaux avantages d'un ancrage institutionnel associatif sont l'autonomie par rapport au service public, la personnalité morale (ce qui facilite le recrutement de personnel) et une grande facilité pour la recherche de subvention. C'est ainsi que le CADI a vu le jour en 1996 - créé et géré par l'APRODEC - et est devenu réellement fonctionnel qu'à partir de 1997 avec comme slogan "**faire face**".

Le slogan « faire face » a été choisi pour appeler les gens à faire face à l'infection à VIH, et pour faire face à l'infection, il faut commencer par la connaissance de son statut sérologique.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

II) OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE L'ETUDE

Les dernières décennies de notre ère ont connu l'écllosion de maladies graves et mortelles, au nombre des quelle, l'infection à virus de l'immunodéficience humaine (VIH) responsable du syndrome de l'immunodéficience acquise (SIDA), dont l'évolution lente à plusieurs phases dont la phase finale est épuisante, dégradante, défigurante et peu connue de la majorité de nos populations. Pour éviter la phase maladie ou finale, il faut une mise sous médicament, les Antis Rétro Viraux (ARV). Le dépistage est la porte d'entrée dans les soins médicaux. Or tout dépistage est couplé à un conseil qui prépare aux résultats et suivi psychosocial et médical en vue d'obtenir une bonne observance des prescriptions.

La qualité des prestations d'un centre de dépistage reste une clé de réussite dans les succès de la lutte contre le VIH/SIDA. Les services de soins offerts dans un CCDV sont consignés dans un document « normes et directives ».

II.1) Objectifs de l'étude

II.1. 1) L'objectif général

Cette étude a pour objectif global d'évaluer la qualité des prestations de service des centres de dépistage VIH/SIDA à travers le CADI.

II.1. 2) Les objectifs spécifiques

- Comparer la qualité attendue et la qualité voulue ;
- Comparer la qualité réalisée et la qualité perçue ;
- Faire des recommandations, suggestions et propositions sur la qualité des prestations.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

II.2) Hypothèses de recherche

Nous avons posé comme hypothèses que :

- Les personnes qui viennent au CADI sont en général stressées, elles doivent être accueillies dans un environnement adapté ;
- L'accueil et l'attente des résultats au CADI rassurent les consultants;
- Aucun consultant ne repart du CADI avec des questions non répondues ;
- Le plateau technique du CADI répond aux normes, principes et procédure d'un centre de dépistage volontaire et anonyme du Burkina Faso.

II.3) Identification des variables de l'étude

Pour mieux valider les hypothèses de travail, il est nécessaire d'identifier des variables d'étude. Ces variables auront pour objectif de regrouper les informations dont il est question.

Pour élaborer les indicateurs d'évaluation des prestations de service du CADI, les variables ci-après ont été pris en compte :

- Le local dans lequel le CADI mène ses activités;
- L'accueil des consultants par le personnel;
- Les informations données et l'écoute du consultant par le conseiller lors des conseils pré et post tests ;
- Le plateau technique du CADI.

III) REVUE DE LA LITTERATURE

III.1) Le conseil et dépistage du VIH

III.1.1) Qu'est-ce-que le conseil et dépistage du VIH

Le conseil et dépistage du VIH désigne une intervention de santé publique dans le cadre de laquelle un individu, un couple ou une famille bénéficie le dépistage du VIH et des conseils sur la prévention, le traitement, la prise en charge et l'appui en matière de VIH. Bien qu'il existe de nombreuses approches différentes pour l'administration du conseil et du dépistage, l'intervention comprend 5 éléments de base :

1. Des conseils avant le test expliquant le processus de dépistage ;
2. Une évaluation du comportement à risque;
3. Le consentement éclairé de chaque participant;
4. L'administration du test du VIH;
5. Des conseils après le test basés sur ses résultats.

III.1.2) Quelles sont l'histoire et la signification du conseil et du dépistage du VIH

Le conseil et le dépistage du VIH existent depuis plus de 20 ans, mais la disponibilité de ce dispositif n'est toujours pas universelle. En bref, le dispositif de conseil et de dépistage est le point d'accès principal à la prise en charge, au traitement et à l'appui pour les personnes vivant avec le VIH.

Une connaissance précoce de la sérologie VIH d'une personne revêt plusieurs avantages :

- La création de liens vers les services de prise en charge et d'appui qui peuvent à la fois améliorer la qualité de vie et allonger la durée de vie des personnes vivant avec le VIH.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

- La prévention de la propagation du VIH grâce à la réduction des risques et au changement des comportements.

Afin d'atteindre les objectifs mondiaux de prévention et de traitement du VIH, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Le renforcement rapide du dispositif de conseil et de dépistage du VIH aboutira à une couverture plus large des services.
- Améliorer l'accès au dispositif de conseil et de dépistage et renforcer son acceptation avec un accent spécifique sur les populations clés, comme les homosexuels et autres hommes ayant des relations sexuelles avec des hommes (HSH), les consommateurs de drogue et les professionnels du sexe.

III.1.3) Sous quelles formes le dispositif de conseil et de dépistage se présente-il ?

Étant donné que le dispositif de conseil et de dépistage est le point d'entrée principal à la fois pour les services de prévention du VIH et les services de prise en charge et de traitement, il a bénéficié d'une attention toute particulière de la communauté mondiale impliquée dans la lutte contre le sida. Ceci a entraîné une prolifération de plusieurs options de prestations, plus connues sous le nom de « modalités du dispositif de conseil et de dépistage », ce qui aurait amélioré la couverture du dépistage et du conseil et son accessibilité à travers le monde au cours de la dernière décennie.

III.2) Les généralités sur le centre de conseil dépistage du VIH (CCDV)

Les généralités sur le CCDV concernent les étapes du CCDV, les objectifs du pré et post test, les qualités d'un prestataire de CCDV, les principes de bases du CCDV et la communication pour le changement de comportement.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

III.2.1) Les étapes du CCDV

Les étapes du CCDV sont :

- Le conseil pré-test qui cherche un consentement éclairé du consultant pour le dépistage du VIH et le prépare à l'annonce des résultats du test ;
- La réalisation du test (prélèvement et analyse) qui permet le diagnostic biologique de l'infection à VIH ;
- Le conseil post test qui comprend l'annonce du résultat, la gestion psychosociale des réactions du consultant, les conseils de prévention, le suivi post test qui est une approche personnalisée des problèmes du consultant et une recherche avec celui-ci des solutions appropriées ;
- L'orientation vers un réseau de prise en charge psychosociale et biomédicale.

III.2.2) Les objectifs du conseil pré test

Au cours du conseil pré test les objectifs recherchés sont :

- évaluer les risques personnels d'exposition et de transmission du VIH ;
- évaluer les connaissances du consultant sur le VIH/SIDA ;
- l'aider à choisir volontairement un plan d'action préventif et à l'exécuter ;
- lui proposer le test de dépistage et l'encourager à en accepter le résultat avec confiance ;
- déceler le profil psychologique du consultant pour prévoir ses réactions à l'annonce de son statut sérologique.

III.2.3) Les objectifs du conseil post test

Il s'agit :

- d'aider le consultant à entendre son résultat et à le comprendre ;
- de l'aider à supporter l'annonce de son résultat et à bien gérer les réactions qui s'en suivent ;
- de l'aider à bâtir un plan de vie qui lui permettra de vivre positivement avec le VIH ou qui lui permettra de préserver sa séronégativité ;
- de l'aider à identifier toutes les ressources dont il dispose.

III.2.4) Les qualités d'un prestataire des services de CCDV

Un prestataire doit :

- être accueillant ;
- maîtriser les aspects du VIH/SIDA ;
- avoir des aptitudes à la communication interpersonnelle ;
- maîtriser les techniques du conseil ;
- être accessible et disponible ;
- savoir gérer les réactions du consultant ;
- être cohérent et exact ;
- savoir reconnaître ses limites ;
- avoir une bonne connaissance juridique pour répondre aux multiples sollicitations du consultant.

III.2.5) Les principes de base d'un conseil dépistage volontaire du VIH

Ces principes sont :

➤ **Le consentement éclairé**

Le test de dépistage étant volontaire, il faut que le consultant donne son accord en toute connaissance de cause avant que le test ne soit effectué.

➤ **Le respect de la confidentialité**

Il est une règle fondamentale pour l'instauration de la relation de confiance entre le prestataire et le consultant. Le prestataire doit savoir que toute divulgation de renseignements nécessite le consentement préalable du client. Le prestataire doit veiller au respect de la confidentialité de l'entretien en offrant les services de CCDV dans un environnement qui favorise cela. Cela est une obligation pour lui et un droit pour le consultant.

➤ **La confirmation du statut sérologique du consultant**

Un test de confirmation doit être fait pour connaître le statut sérologique du consultant avant l'annonce d'un résultat positif.

➤ **La connaissance des références socioculturelles du consultant**

Le prestataire doit avoir une approche globale du consultant et de son contexte socioculturel (croyances au sujet du SIDA, les interprétations de la sexualité...).

III.2.6) La communication pour le changement de comportement (CCC)

La communication pour le changement de comportement (CCC) est une stratégie de communication qui consiste à échanger avec un ou plusieurs individus afin de l'amener ou de les amener à adopter de nouveaux comportements. Cette CCC regroupe la communication interpersonnelle et la communication de masse.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

III.3) Les données statistiques sur le VIH

III.3.1) Dans le monde

En 2015 selon l'ONUSIDA, 36,7 millions de personnes vivaient avec le VIH. Depuis le début de l'épidémie environ 78 millions de personnes ont été infectées par le VIH et 39 millions de personnes sont décédées de maladies liées au sida.

Les nouvelles infections à VIH ont chuté de 38% depuis 2001, soit 2,1 millions de personnes en 2015, contre 3,4 millions en 2001.

Les décès liés au sida ont chuté de 35% depuis le pic de 2005. En 2015, 1,1 million de personnes sont décédées de causes liées au sida dans le monde, contre 2,4 millions en 2005.

En 2015, environ 17 millions de personnes vivant avec le VIH avaient accès à la thérapie antirétrovirale, cela représente 46% de l'ensemble des personnes vivant avec le VIH.

III.3.2) En Afrique subsaharienne

En 2015, 24,7 millions de personnes vivaient avec le VIH en Afrique subsaharienne, dont 58%. Pour la même année, l'ONUSIDA estimait à 1,5 million le nombre des nouvelles infections à VIH.

L'Afrique subsaharienne représente plus de 70% du total des nouvelles infections à VIH dans le monde. 1,1 million de personnes sont décédées de causes liées au sida en 2015. Entre 2005 et 2015, le nombre des décès liés au sida en Afrique subsaharienne a chuté de 39%.

La couverture du traitement en 2013 est de 40% de l'ensemble des personnes vivant avec le VIH en Afrique subsaharienne.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

III.3.3) Au Burkina Faso

Le rapport ONUSIDA, en 2014, le taux de prévalence de l'infection à VIH au Burkina Faso est de 0,92% soit environ 110.000 personnes infectées.

III.3.4) Dans les Hauts Bassins

En 2014, la région des Hauts Bassins était la région burkinabè qui avait le taux de prévalence VIH le plus élevé. Il était de 1,4% alors que le taux national était de 0,92%.

III.4) Etudes effectuées sur le thème

D'après nos recherches sur le net et au niveau de l'antenne régionale de la région des Hauts-Bassins du SP-CNLS, aucune étude type de ce genre a été faite. Les études concernant les centres de dépistage portent sur les plateaux techniques des centres de dépistage, les informations contenues dans les fiches de conseil, les réactions des consultants face à l'annonce du résultat, les relations entre les centres de dépistage les associations de prise en charge psycho-sociale et les structures sanitaires.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

IV) MATERIELS ET METHODES

IV.1) Circuit du consultant au CADI

A l'arrivée, le consultant est accueilli au niveau de la réception du centre. Les premières informations lui sont données avant de l'orienter vers le conseiller pour le pré-test avec un numéro d'identifiant.

Le conseiller vérifie que le numéro remis au consultant est le même que celle figurant sur la fiche-conseil qui lui a été remise par le réceptionniste. Après cette vérification, il échange avec le consultant sur les raisons de sa venue, sur le VIH, les risques encourus et les moyens de prévention, les résultats possibles au test de dépistage (c'est le pré test).

Si le consultant maintient sa demande, il passe au laboratoire pour le prélèvement sanguin, et attend son résultat au niveau de la salle d'attente. Quand le résultat est prêt, le consultant repasse voir le conseiller pour l'annonce (c'est le post test).

Si le résultat est négatif, le conseiller échange avec le consultant sur les moyens de prévention adaptée à son statut qu'il pourrait choisir. Mais si le résultat est positif, le consultants est orienté ou référé vers un centre de santé et une association de prise en charge psycho-sociale (s'il le souhaite).



Photo N°1 : L'entrée du CADI

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI



Photo N°2 : La salle d'attente du CADI



Photo N°3 : La salle de prélèvement et de testing du CADI

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

IV.2) Collecte des données

IV.2.1) Recherche documentaire

Pour mieux construire l'objet de la recherche, une recherche documentaire a été effectuée. Elle a consisté à rechercher et à exploiter les fiches, livres et site internet en lien avec les objectifs de notre étude.

A cet effet, nous avons consulté les fiches conseil du CADI, les livres sur les normes et principes de fonctionnement des centres de dépistage au Burkina Faso, les sites internet sur l'évaluation de la qualité de prestations de services des centres de santé, des associations de lutte contre le VIH/SIDA.

IV.2.2) Détermination de la population cible

Cette détermination a été facile du fait que c'est la population cible qui venait vers nous puisqu'elle était constituée des consultants majeurs venant au CADI durant la durée de l'enquête.

IV.2.3) Echantillonnage

Dans le cadre d'une étude quantitative par sondage, l'échantillonnage est la phase qui consiste à sélectionner les individus que l'on souhaite interroger au sein de la population de base. Les résultats obtenus sur l'échantillon sont ensuite extrapolés à la population que l'on souhaite étudier.

D'après nos recherches, pour qu'un échantillon soit représentatif, il faut qu'il représente 25% de la population cible.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

Nous avons alors fait la moyenne du nombre total des consultants majeurs du CADI par trimestre sur une durée d'un an, ce qui nous a donné 1200 consultants soit 400 consultants par mois.

Pour notre échantillon, nous avons pris 300 consultants durant la période de l'étude, représentant 25% de notre population cible.

IV.2.4) Questionnaire

Le questionnaire a été établi pour les consultants à partir des informations que nous voulions faire ressortir :

- Sur le cadre physique : la salle d'attente, la salle de conseil et la salle de prélèvement ;
- Sur les ressources humaines : la réceptionniste, le conseiller et le préleveur ;
- La satisfaction des consultants sur les informations reçues au conseil sur le VIH/SIDA et le dépistage.

Le questionnaire a été présenté et validé par la coordinatrice du CADI avant de le soumettre aux consultants.

IV.2.5) Déroulement de l'enquête

Le consultant était informé de l'enquête dès son arrivée au centre. S'il consentait d'y participer, il était reçu à la fin de sa consultation. Cela lui permettait de suivre les étapes nécessaires à notre enquête et de nous donner un avis logique.

L'enquête a duré du 14 octobre au 20 décembre 2015.

IV.3) Analyse des données

L'analyse des données a consisté à utiliser les données recueillies pendant l'enquête pour faire ressortir les éléments clé favorables à l'évaluation des prestations de service du

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

CADI. Les résultats obtenus ont été comparés aux normes de prestations de service d'un centre de dépistage et aux objectifs de l'APRODEC fondatrice du CADI.

Nous avons utilisé le logiciel EXCEL pour extraire et exploiter les données de l'enquête.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

V) RESULTATS

Durant notre enquête, nous avons eu à questionner 300 consultants dont 210 femmes, soit 70% des personnes interrogées.

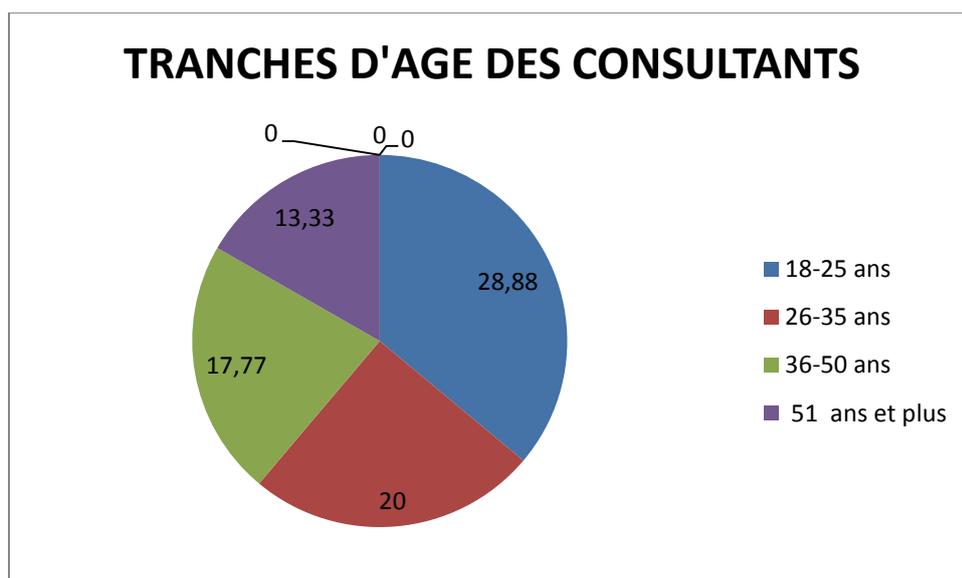
V.1) Enquête auprès des consultants

V.1.1) Tranches d'âge des consultants

L'âge des consultants variait de 18 ans (âge minimum autorisé pour faire le test de dépistage sans le consentement des parents) à 51 ans.

22% des enquêtés avaient entre 18 et 25 ans, 60% avaient entre 26 et 35 ans, 13,33% avaient entre 36 et 50 ans, enfin 04,66% avaient plus de 50 ans.

Graphique n°2 : tranches d'âge des consultants

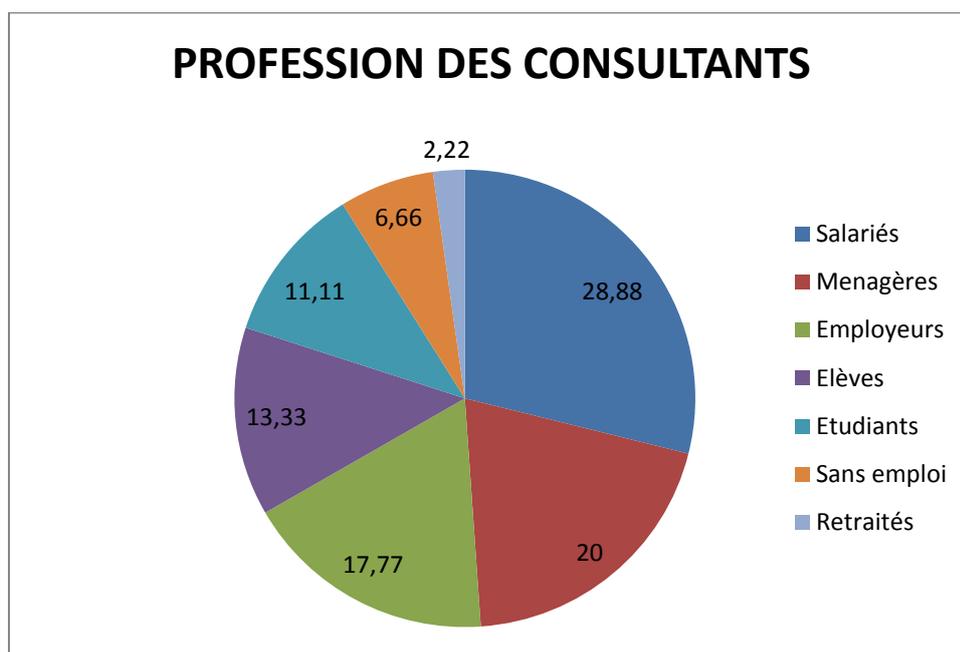


Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

V.1.2) Profession des consultants

Les professions des consultants étaient les suivantes : 28,88% des personnes interrogées étaient des salariés, 20% des ménagères, 17,77% des employeurs, 13,33% des élèves, 11,11% des étudiants, 06,66% des sans-emploi, enfin 02,22% des retraités.

Graphique N°3 : profession des consultants



V.1.3) Appréciation des consultants sur le cadre physique

➤ La salle d'attente

La salle d'attente a été appréciée pour son confort, son éclairage à travers ses fenêtres vitrées. La présence d'affiches sur le VIH/SIDA permet à certains consultants d'avoir de la lecture en attendant leurs résultats, et quelques-uns préfèrent regarder la télévision qui est toujours en marche.

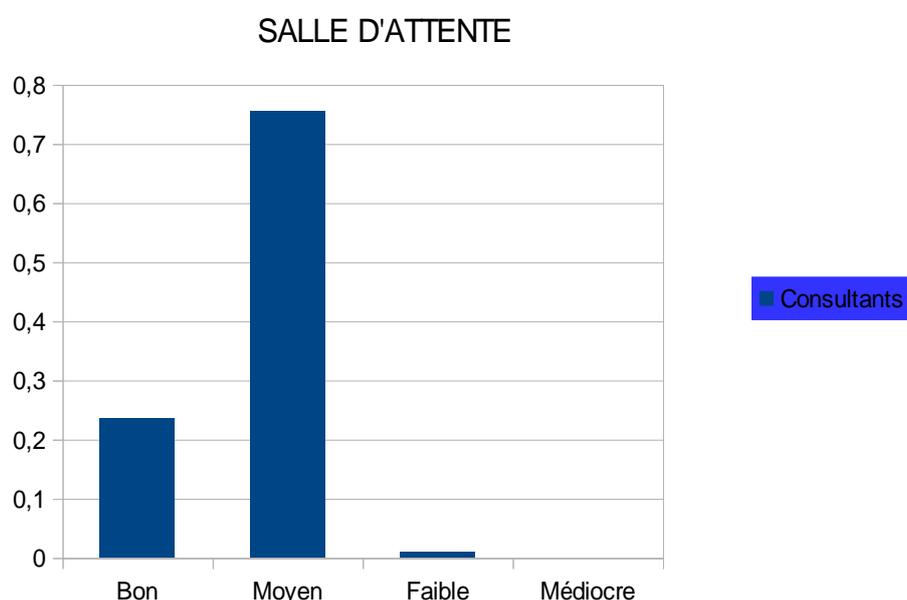
Malgré ces points positifs, dans l'ensemble, les consultants ont trouvé la salle d'attente du CADI moyennement propre mais un peu trop petite au regard de la forte affluence. Des

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

consultants ont trouvé qu'il y avait une insuffisance de bancs et que la bibliothèque est presque vide et les documents s'y trouvant dépassés.

La peinture est à reprendre pour certains consultants. Enfin, d'autres ont suggéré que le centre mette à la disposition des consultants au niveau de la salle d'attente des collations payantes (surtout des packs d'eau minérale).

Graphique N°4 : appréciation de la salle d'attente par les consultants



➤ **Les salles de prélèvement et de testing et de conseil**

La salle de prélèvement et de testing a été appréciée dans son ensemble, vu que le consultant y passe moins de temps. Néanmoins, 15 consultants soit 5% ont trouvé que le nombre de poubelles où les cotons utilisés sont jetés était insuffisant (une seule poubelle).

Pour les deux salles de conseil, les consultants ont préféré apprécier les informations données par les conseillers que les salles qu'ils n'ont presque pas remarquées.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

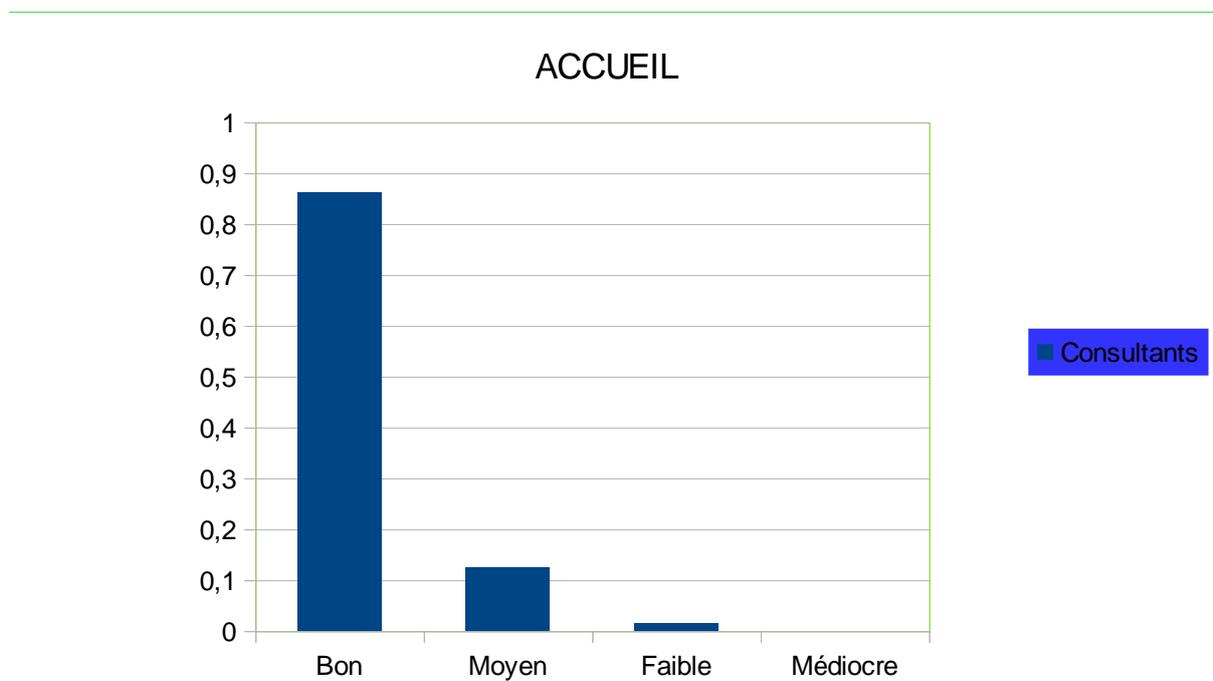
V.1.4) Appréciation des consultants sur les ressources humaines et les informations données sur le VIH

L'ensemble des consultants ont apprécié positivement le professionnalisme, le dynamisme, la sympathie et la disponibilité du personnel du centre.

Néanmoins, ils ont fait ressortir des points à améliorer :

- Des consultants ont trouvé qu'il était difficile de distinguer le personnel des consultants à son arrivée au centre, hormis les agents de prélèvement et de testing qui sont en blouse, le reste du personnel ne porte aucun signe pouvant les distinguer des consultants ;
- Des consultants déplorent le manque de signe d'indication des différentes salles du centre ;
- Cinq consultants ont trouvé l'accueil du personnel froid, soit 1,66% des consultants interrogés.

Graphique N° 5: appréciation de l'accueil par les consultants



V.2) Observation passive du CADI

V.2.1) Définition

Les observations sont pertinentes pour étudier des comportements, des attitudes ou des interactions.

L'observation permet d'accéder directement aux faits. Cependant, il ne faut pas s'illusionner. Il est avéré que la présence d'un tiers (même discret, même d'un membre habituel de l'équipe mais qui change de statut pour devenir observateur) modifie les comportements.

On distingue deux modes d'observation :

- ***L'observation active*** : l'observateur est un membre initial du groupe observé ou rentre dans le groupe pour participer totalement à sa vie et ses activités. Il s'agit donc d'une immersion dans la vie du groupe qui nécessite de grandes capacités de prise de distance, notamment affective. L'objectif est de décrire et comprendre. La prise de notes est en principe différée.
- ***L'observation passive (qui nous intéresse dans ce chapitre)***: l'observateur n'est pas membre du groupe, il garde une certaine distance. Il ne prend pas la parole et ne participe pas aux activités. Assis en retrait ou caché derrière une vitre sans tain, il note et/ou enregistre ce qui se passe.

Quel que soit le mode d'observation, l'observateur cherche à être objectif, ou, pour le moins, à expliciter sa subjectivité. L'immersion a pour but de comprendre (le phénomène, les personnes, etc.) et non de prendre parti. Comme pour la conduite d'entretiens, il faut veiller à bien cibler ce que l'on recherche et se demander ce qu'une observation apportera de spécifique par rapport à une autre forme de recueil de données. La présence de l'observateur doit être prise en compte dans l'interprétation de ce qui est vu et entendu, car elle affecte la validité et la représentativité de la séquence observée par rapport à d'autres séquences du même type, mais sans observateur extérieur.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

Pour notre étude, notre observation passive a été basée sur les ressources humaines.

V.2.2) Au niveau de la réception

La réceptionniste est la première personne que le consultant rencontre au centre. Au CADI, il y a une réceptionniste principale qui est assistée par des réceptionnistes issues des associations de prise en charge psychosociale et ont une grande expérience dans le domaine du VIH. Quand le consultant arrive, la réceptionniste l'accueille dans un petit bureau. Elle s'entretient brièvement avec le consultant afin de connaître le motif de sa venue, s'il connaît les activités du centre et s'il est venu volontairement et non sous contrainte pour faire le test. Mais si c'est le cas, la réceptionniste lui explique les activités du centre et l'informe que sans son consentement, ni le centre ni personne ne peut le forcer à faire son test VIH. Si le consultant n'est pas dans ce cas, la réceptionniste lui donne un ticket numéroté, et le fait payer 500F s'il est un homme de plus de 18ans, mais pour les enfants de moins de 18 ans et les femmes, le test est gratuit au CADI (contribution de l'APRODEC). Elle remplit une fiche de conseil avec le numéro du ticket attribué au consultant, son sexe, puis remet la fiche au conseiller qui doit recevoir le consultant.

V.2.3) Au niveau des conseillers

Chaque séance de conseil diffère d'un consultant à l'autre et chaque conseiller a ses méthodes propres pour aborder telle ou telle étape du conseil avec son consultant.

Les deux étapes du conseil sont le pré test et le post test.

Invariablement, le conseiller se présente et demande au consultant les motifs de sa visite et vérifie de nouveau si le consultant est venu volontairement faire le test. Ensuite le conseiller rassure le client de la totale confidentialité des informations qu'il aura à divulguer au cours de l'entretien.

Pour le remplissage de la fiche conseil, chaque conseiller a sa méthode. Certains préfèrent remplir d'abord la fiche et s'enquérir des connaissances du consultant sur le

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

VIH/SIDA, les modes de transmission et de prévention ensuite. D'autres, s'enquière tout de suite des connaissances avant de remplir la fiche.

Après les échanges, après avoir rectifié les idées erronées du consultant, complété ses informations sur le sujet et obtenu son consentement verbal pour le test de dépistage que le conseiller accompagne ou indique la salle de prélèvement au consultant afin de se faire prélever pour son test VIH.

Dès que le conseiller reçoit les résultats, il fait rentrer le consultant pour l'annonce du résultat. Normalement avant l'annonce du résultat, le conseiller doit se rassurer que le consultant a bien retenu toutes les informations importantes qui lui a été données, mais Cela se fait rarement.

Quand le conseiller fait l'annonce du résultat au consultant, il lui laisse un temps pour réagir et vérifie qu'il a bien compris la signification de son résultat.

En fonction du résultat, le consultant est dirigé vers un centre de prise en charge si le résultat est positif, et encourager à son plan de réduction du risque de contracter le VIH/SIDA s'il est négatif.

Normalement, au pré-test, la démonstration du port du préservatif est faite aux consultants, mais durant notre enquête, le centre était en rupture de condoms.

V.2.4) Au niveau du laboratoire

Après avoir installé le consultant, le préleveur récupère le ticket et reporte le numéro, l'âge et le sexe dessus sur le tube de prélèvement et sur sa fiche de laboratoire. Il prélève le consultant, technique et sort le résultat du test qu'il remet au conseiller pour l'annonce du résultat.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

VI) DISCUSSION ET ANALYSES

Les centres de dépistage étant régis par des règles, nous allons utiliser les « normes et directives nationales de conseil dépistage à l'infection à VIH au Burkina Faso » pour comparer la qualité voulue par le CADI à travers les normes et directives à la qualité réalisée par le CADI et à la qualité perçue par les consultants.

Nous allons diviser ce chapitre en deux parties.

VI.1) Le cadre physique

Selon les normes et directives nationales, un centre de dépistage doit fournir un espace approprié. Il doit avoir au minimum :

- Un espace d'accueil servant à la fois de salle de documentation et d'attente ;
- Une salle au moins pour le conseil ;
- Une salle de prélèvement ;
- Et enfin des toilettes.

VI.1.1) La salle d'attente

D'après les normes et directives nationale, la salle d'attente doit avoir des dimensions appropriées pouvant recevoir au moins une dizaine de personnes à la fois, être décorée et disposée de documents appropriés participant à l'information et à la sensibilisation sur la prévention. La salle doit avoir des meubles appropriés pour les rangements des documents et doit aussi disposer d'un nombre suffisant de chaises ou bancs pour recevoir les consultants.

Le CADI respecte globalement toutes ces conditions, mais dans les détails, quelques problèmes ont été observés par les consultants et par nous, et pourraient être améliorés.

Comme problème, nous citons :

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

- La vétusté de la salle d'attente qui au fil des années commence à devenir trop petit par rapport à l'affluence ;
- Les carreaux du sol ainsi que la peinture des murs ont subi l'usure du temps et ne reflètent plus la brillance du nettoyage quotidien, certains consultants ont alors pensé que le local n'est pas nettoyé.

VI.1.2) Les salles de conseil

Les normes et directives nationales stipulent que les salles de conseil doivent être confortables, comportant d'armoires à clé pour ranger les fiches. La disposition de ces salles devrait permettre une sortie discrète des clients, elles doivent disposer d'une seconde porte de sortie après entretien.

Des deux salles de conseil du CADI, une seule répond à ce critère. Toutefois, les deux salles ont des portes avec rideaux et des armoires à clé. Les salles sont spacieuses mais les classeurs sont rangés à même le sol, réduisant de ce fait cet espace, et capte le regard de tous ceux qui y entrent. Ils pourront penser à une salle d'archive mal rangée.

VI.1.3) La salle de prélèvement et de testing

Les normes et directives préconisent que cette salle doit disposer :

- De réfrigérateurs pour stocker les prélèvements et certains réactifs ;
- De tables ;
- De pailasse ;
- D'eau ;
- De chaises ;
- De garrots ;
- De consommables pour le prélèvement ;
- De boîte à tranchant ;
- De poubelle ;
- De réactifs pour les différents tests ;

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

- D'un lit si possible ;
- D'un incinérateur si possible.

A ce niveau, nous n'avons rien à redire, presque tous les consultants ont désigné cette salle comme la mieux entretenue du centre.

VI.1.4) Les toilettes

D'après les normes et directives, les toilettes doivent obligatoirement être construites selon les normes et standards en vigueur. Facilement et discrètement accessibles, elles doivent être permanemment propres pour les consultants qui fréquentent le centre.

Les toilettes sont le goulot d'étranglement du CADI. Elles sont au nombre de deux, une pour les consultants et l'autre pour le personnel. Celle des consultants n'était pas fonctionnelle au moment de notre passage et en plus, c'est une toilette mixte (hommes et femmes), pas recommandée surtout pour les femmes.

VI.2) L'archivage

Le CADI a ouvert ses portes en 1996, depuis 20 ans, il occupe ce local donné gratuitement par le Centre Muraz. Avec plus de cent mille fiches-conseils, l'archivage des classeurs commence à poser problèmes, même le sol des deux salles de conseil est utilisé pour archiver.

VI.3) Les ressources humaines

Selon les normes et directives, un centre de dépistage doit disposer de :

- Un coordonnateur ;
- Deux conseillers minimum ;
- Un agent de santé comme préleveur;

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

- Un réceptionniste ;
- Un personnel de soutien ;
- Un conseiller superviseur.

Le conseiller superviseur est le seul du personnel manquant dans l'équipe du CADI. Les problèmes identifiés sont l'insuffisance de formation et de recyclage du personnel, l'irrégularité des indemnités et vacations et la démotivation progressive du personnel.

La communication est importante dans toute équipe de travail, or nous avons constaté l'absence de réunions hebdomadaires du personnel, il n'y a que des réunions ponctuelles et irrégulières.

VII) RECOMMANDATIONS

VII.1) Le cadre physique

VII.1.1) La salle d'attente

Concernant la salle d'attente, nous proposons au CADI :

- De l'agrandir en enlevant la bibliothèque qui a des vitres cassées et presque vide avec des documents qui ne sont presque plus d'actualités.
- D'aménager un espace dans la cour pour pouvoir désengorger la salle d'attente aux périodes de grande affluence. Pour la documentation, le centre doit la renouveler et la disponibiliser sur les tables de la salle d'attente.

VII.1.2) Les salles de conseil

Mais durant notre enquête, aucun consultant ne s'est plaint de ces aspects que nous avons cités au chapitre précédent concernant les salles de conseil. Nous pensons alors que cela n'entravent en rien l'utilisation de ces salles. Par ailleurs, retenons que le CADI est un centre créé et géré par une association qui dépend presque entièrement de ses partenaires financiers et que le bâtiment n'a pas été construit spécialement à cet effet. L'autorisation de modifier les salles reste limitée.

VI.1.3) Les toilettes

Nous recommandons au CADI de rechercher le plus rapidement possible des fonds pour aménager et rendre fonctionnelles les toilettes des consultants.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

C'est au vu de la rareté des ressources financières que nous recommandons au CADI de discuter avec le centre Muraz -propriétaire du local- des nécessités d'agrandir le local. L'idéal serait de construire selon le plan standard national et encourager les partenaires du centre à s'intéresser à ce projet qui demanderait des moyens financiers importants.

VII.2) L'archivage

Le CADI voudrait informatiser ses données qui sont une mine d'or, mais jusqu'à présent, le financement fait défaut. Nous encourageons le CADI sur cette voie et proposons de faire appel aux étudiants en informatique, en médecine ou en pharmacie, en année de thèse, de choisir un thème lié au dépistage et en contrepartie, ils aideront à l'informatisation et à la saisie des données.

VII.3) Les ressources humaines

Pour pallier l'absence du conseiller superviseur, nous recommandons au CADI de prendre un conseiller en réserve expérimenté pour occuper ce poste

Ce que nous proposons au centre est d'intégrer d'autres activités (comme le test de dépistage des hépatites B et C, la planification familiale) en plus du dépistage. Concernant l'identification du personnel soulignée par les consultants, nous proposons au CADI de confectionner des badges et jaquettes pour le personnel.

Nous recommandons aussi au centre de tenir régulièrement des réunions pour mettre en place des stratégies afin d'améliorer la fréquentation du centre, de planifier les activités et de tenir compte des préoccupations de chacun.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

VIII) CONCLUSION

Plus de trente ans après sa découverte, l'infection à VIH/SIDA reste très stigmatisant. Le dépistage et la prise en charge effective sont nécessaires à la réduction de la propagation de l'épidémie, et les centres de conseil et dépistage font partie intégrante de la réponse efficace dans la lutte et devraient clore les étapes de sensibilisation, de l'accord volontariat au test HIV. Pour une mise en place d'un plan de réduction des risques efficaces et/ou une prise en charge complète adaptée.

La sensibilisation des populations sur les avantages du dépistage volontaire doit être renforcée et des partenariats solides avec des corpuscules communautaires doivent permettre un meilleur véhicule du message. Les agents ne doivent pas perdre de vue leurs objectifs notamment celui d'amener à un changement de comportement positif du consultant.

Comparaison n'est pas raison en matière de CCDV car la fréquentation des campagnes de sensibilisation mais aussi des mœurs, de la mentalité de la population, de ses appréhensions vis-à-vis du VIH et des capacités à prendre en charge les personnes séropositives et les malades du SIDA des structures sanitaires de la place.

Il ne faut pas perdre de vue qu'une personne dépistée, ayant correctement assimilé les modes de prévention de la transmission du VIH se protège de l'infection, protège ses partenaires, sa famille.

La formation du personnel des centres de dépistage reste la clef de succès de cette entreprise, car parvenir à un changement de comportement positif après un conseil bien fait, et prendre correctement en charge les personnes vivant avec le VIH/SIDA permettra certainement de réduire la propagation de l'épidémie.

Les centres de dépistage font partie intégration de la lutte contre le VIH/SIDA. Ils devraient permettre aux populations de clore les étapes de sensibilisation par l'accord d'un volontariat au test VIH pour mettre en route ou adopter un plan de réduction du risque de contamination efficace ou alors démarrer une prise en charge globale adaptée et un plan de limitation du mal efficace.

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

BIBLIOGRAPHIE

1) MSMGF

Bulletin technique

Conseil et dépistage du VIH

2012

2) COREVIH

Programmes communautaires du dépistage du VIH

Un guide pour améliorer nos pratiques

Janvier 2013

3) Modules de formation Assurance Qualité Service (AQS) au Burkina Faso

4) Guide pratique de mobilisation sociale de plaidoyer et de mobilisation

en matière de politique de promotion de la santé

Pikine/ DAKAR

5) Les Modules CDV intégré VERSION FINALE Manuel de référence

6) CONSEIL DEPISTAGE EN MILIEU DE SOINS Manuel de référence

7) Formation des prestataires et gestionnaires de programmes en assurance

qualité des soins et services MANUEL DE REFERENCE

SANTE FAMILIALE ET PREVENTION DU SIDA

SFPS Juillet 2002

8) Normes et directives nationale de conseil dépistage de l'infection à VIH au Burkina Faso

Deuxième édition ; novembre 2008 ; CNLS-IST Burkina Faso

9) RAME-Burkina : www.rame-int.org

10) SP-CNLS/IST : www.cnls.bf/

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

ANNEXES

- Questionnaire;
- Fiche nationale individuelle de conseil

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

QUESTIONNAIRE/CONSULTANT

Date :

N°:

Sexe: F M

Age: 18-25 ans; 26-35 ans; 36-50 ans; + de 50 ans

Activité professionnelle : salarié; Employeur ; Elève ; Etudiant ; Sans-emploi ;
Ménagère

1) Comment avez-vous connu le centre CADI?

un proche; Publicité; renseignement; Agent de santé; autre.....

2) La localisation du centre CADI est-elle facile? OUI NON

3) L'organisation des locaux facilite-elle l'orientation du consultant? OUI NON

4) Est-il aisé d'identifier le personnel du centre CADI? OUI NON

5) La salle d'attente est-elle confortable? OUI NON

6) Evaluer la qualité de l'accueil : Bon ; Moyen ; Faible ; Médiocre

7) Le délai d'attente est-il Long : Court ; Acceptable

8) L'accueil du conseiller vous-a-t-il permis de discuter sans gêne? OUI NON

9) Pensez-vous que la confidentialité est-elle respectée dans le centre CADI? OUI NON

10) Evaluez la qualité des informations données par le conseiller? Bon ; Moyen ; Faible ;
Médiocre

11) La propreté des lieux : Bon ; Moyen ; Faible ; Médiocre

12) Les heures d'ouverture et de fermeture du centre CADI vous conviennent-elle? OUI ;
NON

13) Avez-vous l'intention de parler du centre CADI à d'autres personnes ? OUI ; NON

14) Que pensez-vous du coût du test? Abordable ; Raisonnable ; Faible

** 500F pour les hommes et gratuit pour les femmes et les enfants*

15) Sur quel(s) point (s) le centre doit-il s'améliorer? Accueil ; Salle d'attente ; Conseil ;
Prélèvement

16) Quel(s) point (s) le centre doit-il pérenniser? Accueil ; Salle d'attente ; Conseil ;
Prélèvement

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

17) Que vous a-t-il manqué?

.....
.....

18) Observations ou points sur lesquels vous souhaitez vous exprimez ou insister?

.....
.....

19) Votre appréciation globale sur le centre CADI

1/10 ; 2/10 ; 3/10 ; 4/10 ; 5/10 ; 6/10 ; 7/10 ; 8/10 ; 9/10 ; 10/10

Evaluation de la qualité des prestations des centres de dépistage VIH de Bobo-Dioulasso : cas du CADI

FICHE NATIONALE DE COLLECTE D'INFORMATIONS DANS LES CENTRES DE DEPISTAGE ANONYME ET VOLONTAIRE / PRE ET POST TEST

Structure de dépistage :

I-CARACTERISTIQUES SOCIO CULTURELLES

Date du pré test :/...../...../

Numéro d'anonymat :

Age :

Sexe : Masculin /_/.....Féminin /_/

Nationalité :

Lieu de résidence :Secteur :

Situation matrimoniale :

Religion: Chrétien /_/ Musulman /_/ Animiste /_/ Sans religion /_/

Niveau d'étude : Aucun /_/ Primaire /_/

Secondaire /_/ Supérieur /_/

II- EVALUATION DE LA PRISE DE RISQUE

Commerçant /_/ Employé simple /_/ Secteur informel /_/ Serveur(euse) de bar /_/ Orpailleur /_/ / Homme de tenue /_/ Ménagères sans revenu /_/ Retraité /_/ Sans emploi /_/ Etudiant /_/ Elève /_/ Autre /_/

Préciser.....

A. Motif de la demande du test :

Prise de risque /_/ Pour connaître son statut /_/ Pour se marier /_/

Symptômes /_/ Séropositivité du partenaire /_/

Décès du partenaire /_/ Travail /_/ Préciser la nature du travail..... Voyage en vue /_/ Autre /_/

Préciser :

Test Première fois /_/ Test Contrôle 3 mois /_/

Test déjà réalisé il y a plus de 3 mois /_/

Résultat du dernier test :

Négatif /_/ Positif /_/ Indéterminé /_/ Nsp /_/

Période : /...../...../...../ Lieu :

Plusieurs part. actuellement : Oui /_/ Non /

Régulier Oui /_/ Non /_/ type de partenaires

H /_/ F /_/

Raison financière, matérielle Oui /_/ Non /_/ Condom avec Plusieurs part. actuels : Toujours /_/ Parfois /_/ Jamais /_/

Plusieurs part. dans la vie : Oui /_/ Non /_/

Condom avec Plusieurs part dans la vie :

Toujours /_/ Parfois /_/ Jamais /_/

C. Transfusion : Oui /_/ Non /_/

Votre partenaire : Oui /_/ Non /_/ Nsp /_/

III-EVALUATION DU COMPORTEMENT APRES ANNONCE

IST : Oui /_/ Non /_/

Votre partenaire : Oui /_/ Non /_/ Nsp /_/

Exposition au sang : Oui /_/ Non /_/

Risque VIH perçu par le client lui-même :

Nul /_/ Faible /_/ Important /_/

Risque VIH perçu par le conseiller :

Nul /_/ Faible /_/ Important /_/

En cas de résultat négatif : méthode de prévention choisie par le client : Condom /_/ Fidélité /_/ Abstinence /_/

IV-POST TEST / ANNONCE DES RESULTATS

partenaire /_/ Autres.....

En cas de résultat positif : Etes vous prêt à supporter un résultat positif : Oui /_/ Non /_/ Nsp /_/

Allez vous vous confier à quelqu'un : Oui /_/ Non /_/

Si oui : Parent /_/ Partenaires /_/ Ami /_/