

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

**INSTITUT NATIONAL
DE LA STATISTIQUE**



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

**NATIONAL INSTITUTE
OF STATISTICS**

**ENQUETE 2014 SUR LES PRODUITS ET LES SERVICES DE SANTÉ
DE REPRODUCTION**

**MANUEL D'INSTRUCTIONS GÉNÉRALES DE L'ENQUÊTRICE ET
DE L'ENQUÊTEUR**

Table des matières

INTRODUCTION.....	4
CHAPITRE I : PRESENTATION ET DEROULEMENT DE L'ENQUETE	5
1.1- Objectifs de l'enquête.....	5
1.1.1 Objectif principal	5
1.1.1 Objectifs spécifiques	5
1.2 Champ de l'enquête	5
1.2.1 Champ géographique et unité statistique.....	5
1.2.2- Taille de l'échantillon	6
1.2.3 Sélection des clients et méthode d'interview	6
1.3- Organisation de l'enquête	7
CHAPITRE 2 : PRESENTATION DES INSTRUMENTS DE COLLECTE ET DEROULEMENT DES INTERVIEWS	7
2.1 Présentation des instruments de collecte.....	7
2.1.1 Questionnaire auprès des formations sanitaires.....	7
2.1.2 Questionnaire auprès des clients	8
2.2- Déroulement de l'interview	8
2.2.1- Principes pour un bon déroulement de l'enquête	8
2.2.2- Conseils pour établir de bons rapports avec le répondant.....	8
2.2.3- Conseils pour conduire l'interview	9
CHAPITRE 3 : REMPLISSAGE DES QUESTIONNAIRES.....	11
3.1 QUESTIONNAIRE « FORMATION SANITAIRE »	11
SECTION 00 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX	11
SECTION 01 : RENSEIGNEMENTS SUR LE REpondant ET SUR L'ETABLISSEMENT	13
SECTION 02 : TYPE D'ETABLISSEMENT ET SERVICES OFFERTS	14
SECTION 03 : MOYENS DE CONTRACEPTION MODERNES PROPOSES PAR LA FORMATION SANITAIRE	15
SECTION 04 : DISPONIBILITE DES MEDICAMENTS POUR LA SANTE MATERNELLE/REPRODUCTIVE	16
SECTION 05 : ABSENCE DE RUPTURE DE STOCK DES MOYENS DE CONTRACEPTION MODERNES AU POINT DE PRESTATION DE SERVICES	17
SECTION 06 : CHAINE D'APPROVISIONNEMENT.....	19
SECTION 07 : EXISTENCE D'UNE CHAINE DU FROID SUR LE SITE DU POINT DE PRESTATION DE SERVICES	20
SECTION 08 : FORMATION DU PERSONNEL A LA PLANIFICATION FAMILIALE	21
SECTION 09 : SUPERVISION DU PERSONNEL EN CHARGE DE LA SANTE REPRODUCTIVE ET NOTAMMENT DE LA PLANIFICATION FAMILIALE	21

SECTION 10 : EXISTENCE DE DIRECTIVES, DE LISTES DE CONTROLE ET D'OUTILS DE TRAVAIL.....	22
SECTION 11 : DISPONIBILITE ET UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC).....	22
SECTION 12 : GESTION DES DECHETS	23
SECTION 13 : FACTURATION DES SERVICES AUX USAGERS	23
3.2 QUESTIONNAIRE « CLIENT ».....	25
<i>SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX</i>	<i>25</i>
<i>SECTION 1 : ENTRETIEN A LA SORTIE – PERCEPTION DES CLIENTS</i>	<i>25</i>
<i>SECTION 2 : ENTRETIEN A LA SORTIE – EVALUATION DU COUT DES SERVICES DE PLANIFICATION FAMILIALE PAR LES CLIENTS</i>	<i>30</i>
<i>SECTION 3 : DÉPENSES ET REVENU DES CLIENTS</i>	<i>32</i>

INTRODUCTION

Dans le contexte des pays africains, la situation embryonnaire du système de santé et son dysfonctionnement ne permettent pas de disposer les données exhaustives sur la disponibilité des méthodes contraceptives modernes et des services de santé maternelle dans toutes les catégories de formations sanitaires. Dans ce contexte, l'UNFPA en collaboration avec le MINSANTE avec l'appui technique de l'INS entreprend de mener la collecte de données de base sur la disponibilité des méthodes contraceptives modernes et des services de santé maternelle dans toutes les catégories de formations sanitaires au Cameroun.

Cette enquête de base servira comme référence pour l'évaluation annuelle des progrès dans les années à venir. Sa bonne réalisation dépend de la qualité des données qui seront collectées sur le terrain et donc de votre travail.

Vous avez été sélectionné pour ce travail. A cet effet, vous collecterez dans les formations sanitaires qui seront sélectionnés les informations sur les produits et les services de santé reproductive ; et auprès des clients dans les locaux des FOSA proposant des services de planification familiale. Les informations à collecter auprès de ces clients porteront sur leurs perceptions par rapport aux services proposés dans les FOSA et sur l'évaluation du coût des services de planification familiale par les clients.

Le présent document a pour objet de vous présenter les différents contours de cette enquête et de vous donner les instructions nécessaires au bon remplissage des documents de collecte. Pour ce faire, il s'articule autour de trois chapitres :

- Le premier chapitre porte sur la présentation et le déroulement de l'enquête.
- Le deuxième fait une présentation des instructions de collecte et de déroulement des interviews
- Le troisième porte sur le remplissage des questionnaires

CHAPITRE I : PRESENTATION ET DEROULEMENT DE L'ENQUETE

L'enquête sur la disponibilité des méthodes contraceptives modernes et des produits vitaux de santé maternelle dans les points de prestation de services au Cameroun est une opération statistique à réaliser auprès des formations sanitaires (FOSA) de services de planification familiale. Cette opération consiste à évaluer la disponibilité des méthodes contraceptives modernes et des FOSA de santé maternelle au Cameroun ; et la perception des clients sortant de ces services par rapport aux services proposés et sur l'évaluation du coût des services de planification familiale par les clients.

1.1- Objectifs de l'enquête

1.1.1 Objectif principal

Cette enquête de base a pour objectif principal d'évaluer la disponibilité des méthodes contraceptives modernes et des produits vitaux de santé maternelle dans les points de prestation de services au Cameroun.

1.1.1 Objectifs spécifiques

Plus spécifiquement, il s'agira de fournir des estimations entre autres sur :

- ✓ les moyens de contraception modernes proposés par les établissements de santé ;
- ✓ le pourcentage des formations sanitaires offrant au moins trois méthodes contraceptives modernes par catégories (primaires, secondaires et tertiaires) ;
- ✓ la disponibilité des médicaments pour la santé maternelle et reproductive ;
- ✓ l'incidence de l'absence de rupture de stock des moyens de contraception modernes au cours des six derniers mois ;
- ✓ l'incidence de l'absence de rupture de stock des moyens de contraception modernes le jour de l'enquête ;
- ✓ la chaîne d'approvisionnement, dont la chaîne du froid ;
- ✓ la formation et la supervision du personnel ;
- ✓ l'existence de directives, de listes de contrôle et d'outils de travail ;
- ✓ l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- ✓ la gestion des déchets ;
- ✓ la facturation des services aux usagers ;
- ✓ les renseignements sur les clients ;
- ✓ la perception des clients sur la prestation des services de planification familiale ;
- ✓ l'évaluation du coût des services de planification familiale par les clients ;
- ✓ Etc.

1.2 Champ de l'enquête

1.2.1 Champ géographique et unité statistique

Le champ géographique de l'enquête est l'ensemble des formations sanitaires du Cameroun. L'enquête vise deux populations cibles : les formations sanitaires et les clients sortant des FOSA offrant les services de planification familiale.

1.2.2- Taille de l'échantillon

Sur l'ensemble du territoire national, on enquête environ 234 FOSA et un échantillon de clients à la sortie de ces FOSA. Leur répartition par région d'enquête et suivant le milieu de résidence figure dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1: Répartition de formations sanitaires par strates selon les domaines primaires, secondaires et tertiaires

	Primaire	Secondaire	Tertiaire	Total
Adamaoua	4	2	1	7
Yaoundé	11	3	8	22
Centre	18	12	0	30
Est	6	8	1	15
Extrême nord	12	12	2	26
Douala	5	11	2	18
Littoral	5	6	2	13
Nord	7	7	1	15
Nord ouest	10	7	1	18
Ouest	16	15	1	32
Sud	7	16	1	24
Sud ouest	9	4	1	14
Total	110	103	21	234

1.2.3 Sélection des clients et méthode d'interview

L'échantillonnage des clients doit être effectué par l'équipe d'enquêteur sur place. L'échantillon doit être choisi systématiquement au fur et à mesure que les clients viennent en consultation. Le taux de sondage, lorsque est le nombre de clients à enquêter est donnée dans le tableau 2.

Tableau 2 : Intervalle d'échantillonnage pour la sélection de 4 clients en moyenne

Effectif quotidien moyen de client	Intervalle d'échantillonnage
5 ou moins	1 (tout prendre)
6-10	2
11-13	3
14-18	4
19-21	5
22-26	6
27-29	7
30-34	8
35-37	9
38-37	10
Etc.	*****

Le nombre quotidien de clients présentés dans le tableau 2 ci-dessus est un nombre entier. Ainsi, si le volume enregistré pour une formation sanitaire est décimal, il doit être arrondi au nombre entier le plus proche pour utiliser la table. Les plages de classes choisies dans la colonne de gauche sont celles qui sont nécessaires pour qu'une moyenne de 4 clients par établissement soit sélectionnée dans la colonne de droite. Lorsque le volume enregistré est de 5 ou moins, tous les clients seront interrogés, quel que soit le nombre qui se présentera le jour de l'interview.

Lors de la sélection de l'échantillon, l'équipe d'enquêteur commencera par un point de départ aléatoire et appliquera l'intervalle indiqué dans la deuxième colonne pour sélectionner les

clients pour un entretien.

Ainsi, si la formation sanitaire a un volume quotidien moyen de clients de 16; le tableau 2 montre que l'intervalle d'échantillonnage doit être égal à 4. Un nombre aléatoire entre 1 et 4 doit être sélectionnée; supposons que c'est égal à 2. Alors, le deuxième client qui vient en consultation ce jour-là sera échantillonné et soumis à une interview. Chaque quatrième client par la suite sera également échantillonné et interviewé.

1.3- Organisation de l'enquête

Les opérations de collecte des données se dérouleront selon un calendrier précis qui tient sur 27 jours. Dans chacune des FOSA sélectionnées pour cette étude, les opérations de collecte se passeront en deux grandes étapes à savoir : un questionnaire à administrer auprès du responsable de la FOSA ou de son représentant et un questionnaire à administrer auprès des clients sortant de services de planification familiale de cette FOSA.

Afin de mener à bien ces opérations de collecte des données, un personnel spécifique y a été affecté. Son organisation hiérarchique est la suivante : un investigateur principal, des coordonnateurs de terrain/staffs de suivi (05), des superviseurs (08) et des enquêteurs (22). L'investigateur principal assure entre autres la coordination des travaux de collecte des données au niveau national. Les coordonnateurs de terrain/staffs de suivi sont chargés du suivi des activités sur le terrain.

Un superviseur assure la coordination des travaux de collecte dans une ou deux régions. Il est chargé de la gestion administrative et financière de l'opération dans la région. En outre, il veillera au bon déroulement des travaux de collecte en assurant le suivi et l'encadrement des agents et en effectuant des descentes inopinées auprès des enquêteurs dans les FOSA.

CHAPITRE 2 : PRESENTATION DES INSTRUMENTS DE COLLECTE ET DEROULEMENT DES INTERVIEWS

2.1 Présentation des instruments de collecte

La collecte des données se fera à l'aide de deux questionnaires : un questionnaire FOSA et un questionnaire client.

2.1.1 Questionnaire auprès des formations sanitaires

Les formations sanitaires échantillonnées seront visitées à l'aide d'un questionnaire formation sanitaire sur papier. Ce questionnaire comprend douze sections :

- Section 00 : Renseignements généraux ;
- Section 01 : Renseignements sur le répondant et sur l'établissement ;
- Section 02 : Type de formations sanitaires (FOSA) et services offerts ;
- Section 03 : Moyens de contraception modernes proposés par la formation sanitaire ;
- Section 04 : Disponibilité des médicaments pour la santé maternelle/reproductive ;
- Section 05 : Absence de rupture de stock des moyens de contraception modernes à la formation sanitaire ;
- Section 06 : Chaîne d'approvisionnement ;
- Section 07 : Existence d'une chaîne du froid dans la formation sanitaire ;
- Section 08 : Formation du personnel à la planification familiale ;
- Section 09 : Supervision du personnel en charge de la santé reproductive et notamment de la planification familiale ;
- Section 10 : Existence de directives, de listes de contrôle et d'outils de travail ;

- Section 11 : Disponibilité et utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- Section 12 : Gestion des déchets ;
- Section 13 : Facturation des services aux usagers.

2.1.2 Questionnaire auprès des clients

Le questionnaire client est administré aux clients échantillonnés à la sortie des services de planification familiale. Il comprend trois sections :

- Section 0 : Renseignements généraux ;
- Section 1 : entretien à la sortie – Perception des clients
- Section 2 : entretien à la sortie – Évaluation du coût des services de planification familiale par les clients

2.2- Déroulement de l'interview

Conduire une interview avec succès ne doit pas être considéré comme un procédé mécanique. Chaque interview est une nouvelle source d'informations, il faut donc la rendre intéressante et agréable. L'art d'enquêter se développe avec la pratique, mais il existe certains principes de base que les enquêteurs doivent suivre pour mener à bien la collecte. Vous trouverez ici plusieurs directives générales pour apprendre comment établir de bons rapports avec les FOSA et les répondants et comment mener une interview réussie. Vous y trouverez également quelques conseils pour un bon déroulement de l'enquête et des informations relatives à la langue de l'interview.

2.2.1- Principes pour un bon déroulement de l'enquête

Pour accroître les chances de succès dans votre travail, assurez-vous du respect des cinq principes ci-dessous.

1. *Ne jamais commencer les entretiens dans une zone d'enquête (région, district de santé) sans avoir rencontré les responsables régionaux de la santé et de l'INS*
2. *Commencer les entretiens dans chaque zone d'enquête par les FOSA les plus disponibles, pouvant éventuellement vous faciliter la tâche auprès des autres FOSA.*
3. *Une mauvaise connaissance de votre sujet crée un doute chez les enquêtés, surtout chez les clients et peut faire naître des réticences même chez ceux qui étaient disposés à coopérer. Assurez-vous que vous maîtrisez votre sujet.*
4. *Vous devez en permanence avoir une attitude de courtoisie et savoir vous intégrer dans votre milieu de travail. Ne faites surtout pas de promesses.*
5. *Le questionnaire est rédigé en français ou en anglais. Utilisez l'une des 2 langues officielles (anglais ou français) dans laquelle le répondant se sent le plus à l'aise.*

2.2.2- Conseils pour établir de bons rapports avec le répondant

La nécessité d'établir de bons rapports avec l'enquêté concerne aussi bien l'enquête auprès des FOSA qu'auprès des clients.

En principe, l'enquêté et vous êtes généralement des étrangers l'un pour l'autre. Par conséquent, l'une de vos principales tâches est « *d'établir la confiance* ». La première impression que l'enquêté aura de vous influera sur sa bonne volonté à coopérer à l'enquête. Assurez-vous que votre tenue soit propre, correcte et votre attitude amicale, quand vous vous présentez.

➤ **Faites dès le début une bonne impression**

Quand vous abordez l'enquêté pour la première fois, faites votre mieux pour le mettre à l'aise. Avec quelques paroles bien choisies, vous pouvez mettre l'enquêté dans un état d'esprit favorable pour l'interview. Commencez l'entretien avec un sourire et une salutation en disant « *Bonjour ou Bonsoir* », puis présentez-vous.

➤ **Ayez toujours une approche positive**

Remerciez l'enquêté de sa participation éventuelle aux enquêtes précédentes. Pour ce faire, vous pourrez, lui citer ces enquêtes en lui montrant à quoi elles ont servi.

Dans tous les cas, n'adoptez jamais un air d'excuses, et n'utilisez pas des expressions telles que « *Etes-vous trop occupé ?* » ou « *Pourriez-vous m'accorder quelques minutes ?* » ou « *Cela vous dérangerait-il de répondre à quelques questions ?* ». De telles questions risquent d'entraîner un refus avant même de commencer. Dites plutôt à l'enquêté, « *Je voudrais vous poser quelques questions* » ou « *Je voudrais vous parler quelques instants.* »

➤ **Répondez franchement aux questions du répondant**

Avant d'accepter d'être interviewé, l'enquêté peut vous poser quelques questions concernant l'enquête ou la façon dont il a été sélectionné pour être enquêté. Soyez direct et aimable quand vous répondez. Le répondant peut également s'inquiéter de la durée de l'interview. Donnez-lui des réponses claires sans manifester le moindre énervement. Ayez toujours sur vous votre carte nationale d'identité, votre badge ainsi que les lettres d'introduction dans les FOSA et n'hésitez pas à les présenter sur simple demande de vos interlocuteurs.

➤ **Faites toujours preuve de sérieux pour votre travail en respectant strictement les dates et heures des rendez-vous convenus avec les enquêtés. Si vous ne pouvez pas honorer un rendez-vous, vous devez le signaler à l'enquêté avant la date du rendez-vous pour qu'il ne vous attende pas.**

2.2.3- Conseils pour conduire l'interview

➤ **Neutralité pendant toute l'interview**

La plupart des gens sont polis et ont tendance à donner les réponses qu'ils pensent que vous souhaitez entendre. Par conséquent, il est très important que vous restiez absolument neutre pendant que vous posez les questions. Par l'expression du visage ou le ton de la voix, ne donnez jamais à penser à l'enquêté qu'il a fourni la réponse juste ou fautive à la question. Ne donnez jamais l'impression d'approuver ou de désapprouver une des réponses de l'enquêté.

Les questions sont toutes soigneusement formulées pour être neutres. Elles ne suggèrent pas qu'une réponse est plus probable ou préférable à une autre. Si vous ne lisez pas d'abord la question complète, vous pouvez détruire cette neutralité.

Si l'enquêté donne une réponse ambiguë, essayez d'approfondir de façon neutre, en posant les questions telles que : « *Pouvez-vous expliquer un peu plus ?* »

➤ **Suggestion des réponses aux enquêtés**

Si la réponse d'un enquêté n'est pas pertinente, ne l'aidez pas en disant quelque chose comme « *je suppose que vous voulez dire que ... n'est-ce pas ?* ». Très souvent, il sera d'accord avec votre interprétation de sa réponse, même si ce n'est pas le cas. Vous devez plutôt approfondir le problème de façon à ce que l'enquêté lui-même trouve la réponse pertinente.

En principe, vous ne devez jamais lire la liste des réponses codées à l'enquêté même s'il a des difficultés à répondre, car très souvent il sera d'accord avec votre proposition. Néanmoins vous devez le faire dans certains cas que le manuel précisera.

➤ **Formulation et séquence des questions**

La formulation des questions et leur séquence dans le questionnaire doivent en principe être respectées. Si l'enquêté a mal compris une question, vous devez répéter la question lentement et clairement. S'il persiste à ne pas comprendre, vous pouvez reformuler la question en prenant soin de ne pas modifier le sens de la question d'origine. Dans ce manuel, certaines questions ont été reformulées et vous devez en principe les administrer tel que le manuel l'exige.

➤ **Traitement avec tact des enquêtés qui hésitent**

Dans certains cas, l'enquêté dira simplement « *je ne sais pas* », donnera une réponse non pertinente, semblera s'ennuyer ou être désintéressé, contredira quelque chose qu'il a dit précédemment, ou encore refusera de répondre à la question. Dans de tels cas, il est de votre devoir de raviver son intérêt à la conversation. Par exemple, si vous sentez qu'il est intimidé ou effrayé, essayez de le mettre en confiance avant de poser la question suivante. Passez quelques instants à parler de choses sans rapport avec l'enquête (par exemple, le temps, ses activités quotidiennes, sa formation sanitaire, la santé des populations, etc.).

Si l'enquêté donne des réponses non pertinentes ou compliquées, ne l'arrêtez pas brusquement ou impoliment, mais écoutez ce qu'il a à dire. Puis, essayez de le guider doucement vers la question de départ. Une bonne ambiance doit être maintenue durant toute l'interview. On parvient à la meilleure ambiance pour une interview quand l'enquêté considère l'enquêteur comme une personne aimable, réceptive et sympathique qui ne l'intimide pas, et à qui il peut tout dire sans se sentir intimidé ou embarrassé.

➤ **Idées préconçues**

N'ayez pas d'idées préconçues sur les capacités et les connaissances de l'enquêté. De plus, il faut vous souvenir que les divergences entre l'enquêté et vous peuvent influencer sur l'interview. L'enquêté, qui croit que vous êtes en désaccord avec lui, peut avoir peur ou se méfier de vous. Vous devez toujours vous comporter et parler de façon à ce qu'il se sente à l'aise en parlant avec vous.

➤ **Rythme de l'interview**

Administrez posément les questions pour que l'enquêté comprenne bien ce qu'on lui demande. Après avoir posé une question, attendez et donnez-lui le temps de réfléchir. Si l'enquêté se sent bousculé ou si on ne lui permet pas de formuler sa propre opinion, il peut répondre « *je ne sais pas* » ou donner une réponse inexacte. Si vous pensez que l'enquêté répond sans réfléchir, simplement pour hâter l'interview, amenez-le avec tact à plus de coopération.

CHAPITRE 3 : REMPLISSAGE DES QUESTIONNAIRES

Lors de l'enquête, il y aura deux questionnaires : un questionnaire formations sanitaires (FOSA) et un questionnaire client.

3.1 QUESTIONNAIRE « FORMATION SANITAIRE »

En plus des renseignements généraux, le questionnaire FOSA comporte 13 sections (sections 1 à 13) et permettra de collecter les informations sur l'établissement de santé/formation sanitaire.

SECTION 00 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX

A. Identification de l'établissement

Cette partie identifie, localise et donne certaines informations sur l'établissement. Les questions **Q0001 à Q0009** sont reportées de la fiche de l'échantillon des formations sanitaires. Vous prendrez soin de transcrire tout ce qui y figure.

Q0001 Nom de l'établissement

Inscrivez en toutes lettres et en majuscule le nom exact de l'établissement.

Q0002 Numéro séquentiel de l'établissement

Inscrivez le numéro séquentiel de l'établissement dans le bac réservé à cet effet. Ce numéro vous sera communiqué par votre superviseur.

Q0003 Nom du quartier/village

Inscrivez en toutes lettres et en majuscule le nom exact du quartier/village qui abrite l'établissement.

Q0004 Région

Inscrivez en toutes lettres et en majuscule le nom exact de la région où se situe l'établissement et inscrire son code dans le bac réservé à cet effet.

Q0005 Département

Inscrivez en toutes lettres et en majuscule le nom exact du département où se situe l'établissement et inscrire son code dans le bac réservé à cet effet.

Q0006 Arrondissement

Inscrivez en toutes lettres et en majuscule le nom exact de l'arrondissement où se situe l'établissement et inscrire son code dans le bac réservé à cet effet.

Q0007 District de santé

Inscrivez en toutes lettres et en majuscule le nom exact du district de santé où se situe l'établissement et inscrire son code dans le bac réservé à cet effet.

Q0008 Aire de santé

Inscrivez en toutes lettres et en majuscule le nom exact de l'aire de santé où se situe l'établissement et inscrire son code dans le bac réservé à cet effet.

Q0009 Zone d'implantation de l'établissement

L'établissement peut être localisé en milieu urbain ou en milieu rural. Inscrire dans le bac le code approprié. Cette information vous sera donnée par le superviseur.

Q0010 Offre de service de planification familiale par la fosa

Cette variable doit être renseignée à la fin de l'enquête avec le responsable de la formation sanitaire.

Q0011 Nombre quotidien moyen de clients reçus pour la planification familiale

Vous devez dépouiller le registre des clients avec le responsable des services de planification familiale afin de déterminer ce nombre quotidien moyen de clients. Si mai 2014 est le dernier en question, ce nombre moyen (Nm) est également à l'effectif total des clients (*Effectif client*) enregistrés au mois de mai 2014 sur nombre de jours que compte le mois de mai (31 jours), soit $Nm = \frac{\text{Effectif client}}{31}$.

Si par exemple au mois de mai, les services de planification familiale du CMA de Babadjou ont enregistré 90 clients, le nombre moyen de client enregistré par jour dans ce CMA sera de : $Nm = \frac{90}{31} = 3$

Q0012 Nombre de clients reçus ce jour dans la FOSA pour la planification familiale

Cette variable doit être renseignée à la fin de l'enquête dans la formation sanitaire.

Q0013 Nombre de clients enquêté

Cette variable doit être renseignée à la fin de l'enquête dans la formation sanitaire.

B – Renseignements sur la collecte

Le but de ce deuxième bloc est d'identifier à chaque fois l'équipe des personnes chargées de la collecte des données dans la FOSA (enquêteur, superviseur), de la saisie des dates de début et de fin de collecte ainsi que le résultat de la collecte.

Q0014 : Nom et code enquêteur

Inscrivez en toutes lettres vos nom(s) et prénom(s) ainsi que le code qui vous a été attribué par le superviseur dans la case réservée à cet effet.

Q0015 : Nom et code superviseur

Cette variable est remplie par le superviseur qui inscrit en toutes lettres ses nom(s) et prénom(s) ainsi que son code.

Q0016 : Date de l'enquête

Inscrivez la date de votre passage dans la FOSA (mentionnez le jour et le mois.).

Q0017 : Résultat de la collecte

Cette variable est rempli par l'enquêteur et vérifié par le superviseur. Si à la fin de la collecte dans une FOSA, toutes les sections du questionnaire (00 à 13) ont été rempli, inscrivez le code 1 et passer aux entretiens avec les clients. Dans les autres cas de figure, mentionner la raison principale.

C – Renseignements sur la saisie

Q0018 : Superviseur de saisie

Cette variable est remplie par le superviseur de saisie qui écrit en toutes lettres ses noms et

prénoms et inscrit son code dans le cadre réservé à cet effet.

Q0019 : Agent de saisie

Cette variable est remplie par l'agent de saisie qui écrit en toutes lettres ses noms et prénoms et inscrit son code dans le cadre réservé à cet effet.

Q0020 : Date de saisie

Cette variable est remplie par l'agent de saisie qui inscrit le jour et le mois du début de saisie du questionnaire FOSA.

SECTION 01 : RENSEIGNEMENTS SUR LE REpondANT ET SUR L'ETABLISSEMENT

A Renseignements sur le répondant

Q0101 : Nom et prénom du répondant

Inscrivez en toutes lettres les noms et prénoms du répondant.

Q0102 : Sexe du répondant

Inscrivez le code correspondant dans le bac approprié.

Q0103 : Age du répondant

On cherche à obtenir l'âge du répondant en années révolues, c'est à dire son âge lors de son dernier anniversaire. Si le répondant donne plutôt son année de naissance, sans en préciser le jour ni le mois, demandez-lui s'il a déjà fêté son anniversaire en 2014 ; s'il répond «Oui », son âge est de (2014 - Année de naissance). Si la réponse est non, son âge est égal à (2014 - Année de naissance - 1).

Q0104 : Fonction du répondant

Inscrivez le code 1 si c'est le directeur ou le chef de l'établissement qui a répondu au questionnaire et le code 2 si c'est une autre personne.

Q0105 : Numéro de téléphone du répondant

Inscrire les numéros privés du répondant dans la case réservée à cet effet

Q0106 : Numéro de téléphone de la structure

Inscrire les numéros de l'établissement dans la case réservée à cet effet

B. Renseignements sur l'établissement

Q0107 Année de création/début de fonctionnement de l'établissement

Inscrire dans le bac réservé à cet effet l'année de création de l'établissement. Il s'agit en fait de la date du début de fonctionnement de l'établissement. Si l'établissement a été créé par exemple en 1990 et n'a commencé à fonctionner qu'en 2000. Alors, dans ce cas on prendra 2000 comme année de création de l'établissement. Si le répondant ne le sais pas, inscrire 9998.

Q0108 Cordonnées géographique de l'établissement

Q0109 : Distance entre l'établissement de santé et l'entrepôt, le magasin ou l'établissement le plus proche qui l'approvisionne habituellement en produits pharmaceutiques ou en médicaments

Après avoir mentionné le lieu où est situé l'entrepôt, le magasin ou l'établissement le plus proche qui approvisionne la FOSA en produits pharmaceutiques ou en médicaments, notez l'unité en Km ou en mètre avant d'inscrire la distance.

Exemple du Centre de santé intégré de MINKA qui s'approvisionne à la CENAME/CAP situé à Yaoundé. Ce magasin est situé exactement à 10 km du centre de santé.

Q0109	Quelle distance sépare l'établissement de santé de l'entrepôt, du magasin ou de l'établissement le plus proche qui l'approvisionne habituellement ?	Lieu de l'entrepôt	Unité de distance :	Distance
		CENAME- Yaoundé_____	1 : Kilomètre 2. Mètre	
			1	_1_ _0_

Q0110 : Quelle distance sépare votre établissement de santé de la formation sanitaire la plus proche ?

Même principe de remplissage qu'à la question Q0109.

Q0111 : Nombre de personnes travaillant dans l'établissement, y compris les agents de surface

C'est l'ensemble des personnes qualifiées ou non qualifiées qui travaillent dans la FOSA. Les agents non qualifiés ou agents de surface sont : les agents d'entretien et maintenance ou agent de propreté et d'hygiène, souvent également appelé homme de ménage (ou femme de ménage si c'est une femme) ou technicien de surface,

Q0112 Nombre de personnes travaillant dans l'établissement, hormis les agents de surface

Il s'agit uniquement du personnel qualifié travaillant dans la FOSA. Exemple : Médecin, infirmier, laborantin, pharmacien, sage-femme, etc.

SECTION 02 : TYPE D'ETABLISSEMENT ET SERVICES OFFERTS

Q0201 : Type d'établissement

Votre superviseur vous communiquera le type d'établissement et vous l'inscrirez dans le bac réservé à cet effet.

Q0202 : Type de Gestionnaire de la FOSA

Votre superviseur vous communiquera également le type de gestionnaire de l'établissement et vous l'inscrirez dans le bac réservé à cet effet.

Q0203 : Cet établissement assure-t-il des services de planification familiale ?

Il s'agit de la prestation ou de l'offre des services de planification familiale.

Q0204 : Cet établissement assure-t-il des soins de santé maternelle, notamment des services d'accouchement (par exemple, est-il doté d'un service maternité ou d'une salle d'accouchement) ?

Inscrivez le code correspondant dans le bas réservé à cet effet.

Q0205 : Cet établissement assure-t-il des services liés au VIH/sida (VCT, HCT, PTME, ARV, etc.) ?

PTME : Prévention de la transmission mère-enfant

VCT : Voluntary Counseling Testing (Test de Dépistage Volontaire)

HCT :HIV Counseling and Testing

ART : Traitement Antirétroviral.

Inscrivez le code correspondant dans le bas réservé à cet effet.

Les questions Q0206 à Q0218 permettent de déterminer pour l'année 2013 et pour le premier trimestre de 2014 (janvier à mars 2014) le nombre de :

- femmes venues en consultation prénatale pour au moins une visite ;
- venues en consultation prénatale pour 4 visites ;
- femmes qui ont bénéficié des services d'accouchement ;
- femmes qui ont été référées à cause d'une urgence obstétricale ;
- femmes qui ont subi une césarienne ;
- Condoms Masculins Distribués ;
- Condoms Féminins Distribués ;
- plaquettes des pilules distribuées ;
- stérilets/DIU placés ;
- implants placés ;
- femmes stérilisées ;
- hommes stérilisés.

SECTION 03 : MOYENS DE CONTRACEPTION MODERNES PROPOSES PAR LA FORMATION SANITAIRE

Cette section ne concerne que les formations sanitaires assurant des services de planification familiale (réponse oui à la question Q0203).

Vérifier la question Q0203 : Si l'établissement assure les services de planification familiale, c'est-à-dire que le code 1 est encadré à la question **Q0203**, allez à la question **Q0301**. Si non allez à la section 4. Il est donc à retenir que la section 3 (question **Q0301 à Q0305**) ne concerne que les établissements assurant les services de planification familiale.

Q0301 : Est-ce que les directives, les lois et les protocoles nationaux en vigueur applicables à ce type de prestation de services autorisent votre FOSA à proposer (NOM DE LA METHODE DE CONTRACEPTION)

Pour chacune des méthodes de contraception proposées par l'établissement, vous devez d'abord discuter avec le répondant et vous rassurer que les directives, lois et protocoles nationaux en vigueur applicable à ce type de prestation de services l'autorisent à le proposer. Si oui, inscrivez 1 dans la case réservée à cet effet et passer au moyen suivant ou à **Q0302** si dernier moyen citer.

Il s'agit au total de 9 moyens de contraception susceptibles d'être proposés aux clients par le PPS si les directives, les lois et les protocoles nationaux en vigueur l'autorisent. Il s'agit :(1) *Préservatifs masculins*, (2) *Préservatifs féminins*, (3) *Contraceptifs oraux (pilules)*, (4)

Solutions injectables (depo-proveraetc), (5) Stérilets/Dispositif Intra Utérin (DIU), (6) Implants (Jadelle/Implanon/etc.), (7) Stérilisation féminine, (8) Stérilisation masculine et (9) Contraception d'urgence (pilule de lendemain).

NB : Posez la question pour les 9 méthodes avant de passer à la question Q032.

Q0302 Vous avez dit que votre FOSA est censée proposer cette méthode de contraception, est ce qu'il la propose effectivement à ses clients de manière systématique.

Si à la question **Q0301**, l'établissement est autorisé à proposer un moyen de contraception à ses clients, demander au répondant s'il le propose effectivement et de manière systématique à ses clients. C'est-à-dire que pour tous les moyens dont l'établissement est censé proposer au client, il le fait à chaque fois à ses clients.

Notez que pour chacun de ces moyens de contraception : si l'établissement est effectivement censé le proposer, mais que celui-ci est en rupture de stock ou non disponible au moment de l'enquête, cocher « Oui » (le contraceptif est effectivement proposé, même s'il est actuellement en rupture de stock ou indisponible.)

La question Q0301 s'interroge sur les directives, les lois et protocoles nationaux en vigueur en explorant si le PPS est autorisé à les proposer aux clients alors que la question Q0302 s'interroge sur l'effectivité et de la mise à disposition du moyen aux clients.

Q0303 : Si non, quelle est la principale raison

Vous devez d'abord vérifier la question Q0301 et Q0302 si l'établissement est censé proposer le moyen de contraception à ses clients (Oui à Q0301) et qu'il ne le fait pas systématiquement à ces clients (Non à Q0302), demandé au répondant pourquoi est-ce qu'il n'est pas systématiquement proposé.

NB : *Le répondant peut citer plusieurs raisons. Il vous est demandé de le relancer pour avoir la raison principale par contraceptif. C'est-à-dire la raison qui contribue le plus à la non mise à disposition du moyen aux clients par l'établissement.*

Si modalité « Autre », précisez à côté du bac correspondant à la méthode.

Q0304 Vérifiez Q0302. Si l'établissement propose effectivement à ses clients de manière systématique au moins un moyen de contraception, continuer à la question Q0305, si non allez à la question Q0401 (Section 04).

Q0305 : Combien de moyens de contraception moderne votre FOSA propose-t-elle ?

Après avoir posé la question au répondant et avant de noter sa réponse, vous devez contrôler cette réponse avec celle de la question Q0302. En cas de nombre différents, vous devez relancer le répondant. En effet, le nombre de moyens de contraception que propose l'établissement donné par le répondant doit être égal au nombre constaté à la question Q0302.

SECTION 04 : DISPONIBILITE DES MEDICAMENTS POUR LA SANTE MATERNELLE/REPRODUCTIVE

Cette section porte sur la disponibilité des médicaments pour la santé maternelle/reproductive, notamment les services d'accouchement.

Vérifiez la question Q0204. Si l'établissement assure des soins de santé maternelle, notamment des services d'accouchement, cochez « oui » et continuer à la question Q0401, si non cochez « non » et allez directement à la question Q0501 (Section 05).

Q0401 : Est-ce que les directives, les lois et les protocoles nationaux en vigueur applicables autorisent votre FOSA à proposer (NOM DU MEDICAMENT)

Pour chaque médicament, demandé au répondant si les directives, les lois et les protocoles nationaux en vigueur applicables à ce type de prestation de services autorisent l'établissement à le proposer à ses clients. Si oui, inscrivez le code correspondant et passer au produit suivant ou à la question Q0402 si c'est le dernier médicament de la liste.

Q0402 : Est-ce que (NOM DU MEDICAMENT) est actuellement disponible.

Des médicaments que l'établissement est censé proposer, demandez s'ils sont actuellement disponibles dans l'établissement et inscrire le code correspondant.

Q0403 Si non, quelle est la principale raison

Pour les médicaments censé être proposé aux clients par l'établissement et actuellement non disponible, demandez et inscrivez la raison principale dans la case réserver à cet effet.

Q0404 : Vérification de la question Q0402 par l'enquêteur

Il s'agit ici de faire une vérification physique de tous les médicaments déclaré disponible actuellement dans l'établissement par le répondant. Pour chacun de ces médicaments, inscrire le code 1, si les médicaments est effectivement en stock après vérification effectuée par vous avec l'aide du répondant et le code 2 si vous constatez que ce médicament n'existe pas dans le stock, après vérification.

NB : *Si après vérification, vous constatez qu'un médicament déclaré disponible à la question Q0402, n'existe pas en stock, vous ne devez pas corriger la Q0402.*

SECTION 05 : ABSENCE DE RUPTURE DE STOCK DES MOYENS DE CONTRACEPTION MODERNES AU POINT DE PRESTATION DE SERVICES

Cette section ne concerne que les établissements assurant des services de planification familiale, c'est-à-dire ayant répondu par oui à la question Q203.

Vérifiez Q203 : Vérifiez si l'établissement assure les services de planification familiale (codes 1 encercler). Si l'établissement ne propose aucun moyen de contraception allez à Q601 (Section 06). Si par contre, l'établissement propose au moins un moyen de contraception, continuer à la question Q501.

➤ ***ABSENCE DE RUPTURE DE STOCK AU COURS DES SIX MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE DANS L'ETABLISSEMENT***

Q0501 : Pour chacune des méthodes de contraception listées dans la colonne précédente, reporter les réponses de Q0301 si la FOSA est censée le proposer et reporter le code correspondant

Il s'agit ici de vérifier et de confirmer avec le répondant la liste des méthodes de contraception que la FOSA est censée proposer aux clients et de reporter le code dans le bac correspondants. .

Q0502 : Est- ce que (NOM DE LA METHODE DE CONTRACEPTION) a été en rupture de stock à la FOSA à un moment donné au cours des six mois qui ont précédé l'enquête et n'a donc pas pu être disponible/fourni à ses clients ?

Pour chacune des méthodes contraceptives censées être proposé par l'établissement (code 1 à Q0501), demander au répondant s'il a été en rupture de stock au cours des 6 derniers mois ayant précédé l'enquête et inscrire le code correspondant.

Q0503 Si ce moyen de contraception a été en RUPTURE DE STOCK à la FOSA à un moment donné au cours des six derniers mois, conformément aux directives nationales, etc., en vigueur), quelle est la raison principale

Si la réponse est affirmative, indiquer la raison principale de cette rupture. S'il n'y a pas eu de rupture de stock au cours de cette période, allez au moyen suivant ou à Q0504 si c'est le dernier moyen.

Q0504 : A partir des réponses à la question Q0502, discutez avec la personne interrogée et notez la réponse.

Après avoir examiné les réponses de la question Q0502 pour chacun des moyens de contraception, vous noterez :

Code 1 si et seulement si au moins un des moyens de contraception proposés par la FOSA a été en rupture de stock à un moment donné au cours des six mois qui ont précédé l'enquête.

Code 2 si et seulement si tous les moyens de contraception proposés par la FOSA ont été disponibles/en stock en permanence pendant les six mois qui ont précédé l'enquête.

➤ ***ABSENCE DE RUPTURE DE STOCK AU MOMENT DE L'ENQUÊTE DANS L'ETABLISSEMENT***

Q505 Pour chacune des méthodes de contraception listées dans la colonne précédente, reporter les réponses de Q0301 si la FOSA est censée le proposer.

Il s'agit ici de vérifier et de confirmer avec le répondant la liste des méthodes de contraception que la FOSA est censée proposer aux clients et de reporter le code dans le bac correspondants. .

Q0506 Est ce que (NOM DE LA METHODE DE CONTRACEPTION) est actuellement en rupture de stock dans la FOSA et de ce fait n'est pas disponible/à même d'être fourni à ses clients.

Pour chacune des méthodes contraceptives censées être proposée à la FOSA, demandez au répondant s'il est actuellement en rupture de stock, donc qu'il n'est pas actuellement disponible et à même d'être fourni aux clients et inscrire le code approprié.

Q0507 Durée de la rupture de stock et Q0508 Raison principale de cette rupture de stock

S'il y a eu rupture de stock pour une méthode contraceptive, indiquer la durée de cette rupture de stock (Q0507) et la raison principale de cette rupture (Q0508). S'il n'y a pas eu de rupture de stock actuellement, allez au moyen suivant ou à Q0509 si dernier moyen.

Q0509 Vérification de la question Q0506 par l'enquêteur. Après administration de toutes les questions Q0506 à Q0508 pour tous les moyens de contraception, vérifier, pour tous les moyens disponibles (Q0506=1) et valider chaque réponse fournie via une vérification physique et noter le résultat.

Vous devez vérifier la disponibilité physique de chaque moyen de contraception dans la FOSA. Ainsi, si pour une méthode contraceptive considérée, le répondant a déclaré qu'il est actuellement en stock dans la FOSA, vous devez procéder à sa vérification physique et inscrire le code correspondant.

Q0510 À partir des réponses à la question Q0506, discutez avec la personne interrogée et notez votre conclusion et inscrire :

- *Code 1* si et seulement si au moins un des moyens de contraception proposés par la FOSA y est actuellement en rupture de stock

- **Code 2** si et seulement si tous les moyens de contraception proposés par la FOSA y sont actuellement en stock/disponibles.

NB : Les sections 06 à 13 du questionnaire FOSA concerne tous les types de FOSA

SECTION 06 : CHAINE D'APPROVISIONNEMENT

Cette section traite de la chaîne d'approvisionnement de l'établissement en moyens de contraception et autres produits de SR. Elle porte essentiellement sur :

- l'identification du principal responsable de la commande des fournitures médicale ;
- la détermination de la méthode utilisée par l'établissement pour déterminer la quantité de contraceptifs à réapprovisionner ;
- l'utilisation des formulaires logistiques pour enregistrer et commander les fournitures ;
- le principal pourvoyeur des médicaments et des fournitures utilisés habituellement par l'établissement ;
- le délai moyen approximatif entre la commande et la réception des produits ;
- la fréquence moyenne de réapprovisionnement de l'établissement.

Q0601 : Qui est le principal responsable de la commande de fournitures médicales de l'établissement ?

Cette question permet d'identifier le principal responsable de la commande de fournitures médicales de l'établissement, c'est-à-dire celui qui établit les fiches de commandes. Il peut s'agir du médecin, du clinicien, du pharmacien, ou de toute autre personne travaillant dans l'établissement.

Q0602 : Quelle méthode l'établissement utilise-t-il pour déterminer la quantité de contraceptifs à réapprovisionner ?

La détermination de la quantité de contraceptif à réapprovisionner peut être faite par les employés de l'établissement, par l'institution/entrepôt qui fournit l'établissement, ou par une autre méthode. Inscrivez selon le cas le code approprié.

Q0603 : L'établissement utilise-t-il des formulaires logistiques pour enregistrer et commander les fournitures ?

Si le répondant déclare que l'établissement utilise les formulaires logistiques pour l'enregistrement et la commande des fournitures, vous devez vérifier son existence physique et inscrire le code 1. Si la vérification ne s'est pas faite, inscrivez le code 2. En cas de non existence, inscrire le code 3.

Q0604 : Quel est le principal pourvoyeur des médicaments et des fournitures utilisés habituellement ?

Cette question permet de renseigner sur la principale institution ou la principale source d'approvisionnement de l'établissement en médicaments et en fournitures. Il peut s'agir d'un dépôt central de produits médicaux (CENAME), d'un entrepôt ou d'une institution régional (e)/district (CAPR, Fond régional). Ces médicaments et fournitures peuvent également être mis à disposition dans les établissements par les donateurs (UNFPA, UNICEF, GIZ, etc.) ou alors issues des sources privées.

Le répondant peut citer plusieurs pourvoyeurs. Insister pour avoir le principal pourvoyeur, c'est-à-dire celui qui habituellement met à la disposition de l'établissement les médicaments et les fournitures.

Q0605 : Qui est responsable du transport des produits jusqu'à votre établissement ?

Il s'agit de renseigner sur le responsable du transport des médicaments de l'entrepôt à l'établissement. Ce responsable peut être le gouvernement, les autorités locales de la santé ou toute autres personnes/institution à préciser.

Q0606 : Quel est le délai moyen approximatif entre la commande et la réception des produits ?

Il s'agit du temps moyen écoulé le plus souvent entre la commande et la réception des produits. *Attention à ne pas considérer seulement la durée écoulée lors de la dernière commande et la livraison.*

Q0607 : Quelle est la fréquence moyenne de réapprovisionnement de l'établissement ?

Inscrivez le code correspondant dans le bac réservé à cet effet.

SECTION 07 : EXISTENCE D'UNE CHAÎNE DU FROID SUR LE SITE DU POINT DE PRESTATION DE SERVICES

Cette section permet d'identifier l'existence ou non d'une chaîne du froid sur le site du point de prestation de service, de répertorier les médicaments ou les dispositifs médicaux pour la santé maternelle/reproductive que le PPS stocke dans sa chaîne du froid au cas où il en possède, le type de chaîne de froid disponible dans les PPS, sa source d'alimentation électrique. Par ailleurs, il sera également question pour les PPS ne disposant pas de chaîne du froid de donner le mode de conservation des produits à réfrigérer.

NB : Une chaîne de froid correspond à un frigo plus une glacière. La glacière seule ne peut constituer une chaîne de froid.

Q0701 : L'établissement possède-t-il sa propre chaîne du froid pour stocker les médicaments ou les dispositifs médicaux ?

Inscrivez le code dans la case réservée à cet effet. Si l'établissement ne dispose pas d'une chaîne du froid allez directement à la question Q0705.

Q0702 : Si oui, noter les médicaments ou les dispositifs médicaux pour la santé maternelle/reproductive que l'établissement stocke dans sa chaîne du froid.

Cette question ne concerne que les établissements disposant d'une chaîne de froid. Noter tous les médicaments ou tous les dispositifs médicaux qui sont généralement stockés dans cette chaîne de froid.

Q0703 : Quel principalement type de chaîne du froid dispose l'établissement ?

La chaîne du froid peut être un réfrigérateur électrique, une glacière ou tout autre type de chaîne à préciser. Inscrivez le code dans la case réservée à cet effet.

Q0704 : Quelle est la principale source d'alimentation électrique de ce réfrigérateur ?

Inscrivez le code correspondant dans la case réservée à cet effet.

Q0705 : Si l'établissement ne possède pas sa propre chaîne du froid, comment conserve-t-il les produits à réfrigérer ?

Inscrivez le code correspondant dans la case réservée à cet effet.

SECTION 08 : FORMATION DU PERSONNEL A LA PLANIFICATION FAMILIALE

Q0801. Des employés de l'établissement sont-ils formés à la prestation de services de planification familiale ?

Il s'agit des employés formés à la prestation de services de planification familiale et qui exercent dans la FOSA.

Q0802 : Pouvez-vous nous indiquer le nombre d'employés formés à la prestation de services de planification familiale

Si certains employés de l'établissement ont été formés à la prestation de services de planification familiale, indiquer leur nombre. Dans le cas contraire, allez à la question Q0803.

Q0803. Des employés de l'établissement sont-ils spécifiquement formés à la pose et au retrait d'implants contraceptifs ?

Il s'agit des employés formés à la pose et au retrait d'implants contraceptifs.

Q0804. Pouvez-vous nous indiquer le nombre d'employés spécifiquement formés à la pose et au retrait d'implants contraceptifs ?

Si certains employés de l'établissement ont été formés à la pose et au retrait d'implants contraceptifs, indiquer leur nombre. Dans le cas contraire, allez à la question Q0805.

Q0805 : Le personnel formé dispense-t-il effectivement des services de planification familiale ?

Inscrivez le code correspondant dans la case réservée à cet effet.

Q0806 : Quelle est la raison pour laquelle le ou certains personnels ne dispensent pas de services de planification familiale ?

Cette question doit impérativement être posée si au moins une personne formée en PF dans la formation sanitaire ne dispense pas effectivement les services de planification familiale. Inscrivez le code correspondant dans la case réservée à cet effet.

Q0807 : Quand des employés de l'établissement ont-ils participé pour la dernière fois à une formation à la prestation de services de planification familiale ?

Inscrivez le code correspondant dans la case réservée à cet effet.

Q0808 : La dernière formation portait-elle sur la pose et le retrait d'implants contraceptifs ?

Inscrivez le code correspondant dans la case réservée à cet effet.

SECTION 09 : SUPERVISION DU PERSONNEL EN CHARGE DE LA SANTE REPRODUCTIVE ET NOTAMMENT DE LA PLANIFICATION FAMILIALE

Q0901 : Quand est-ce qu'un superviseur a-t-il visité votre établissement pour la dernière fois au cours des 12 derniers mois ?

Il s'agit de déterminer la durée écoulée depuis le dernier passage du superviseur au cours des 12 derniers mois précédant votre passage dans l'établissement. Si au cours de cette période (12 dernier mois précédant votre passage dans l'établissement), il n'y a eu aucune supervision, allez directement à la question Q1001 de la section 10.

Q0902 : Quelle est la fréquence moyenne des visites du superviseur à l'établissement ?

Les visites du superviseur dans la FOSA, peuvent être hebdomadaires, mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Insister auprès du répondant pour avoir la fréquence habituelle et inscrivez le code correspondant dans la case réservée à cet effet.

Q0903 : Sur lequel des points suivants la supervision a-t-elle porté ?

Cette question porte sur l'objet de la dernière supervision effectuée à l'établissement. Insister auprès du répondant pour avoir le principal point sur lequel à porter la supervision et inscrivez le code correspondant dans la case réservée à cet effet.

SECTION 10 : EXISTENCE DE DIRECTIVES, DE LISTES DE CONTROLE ET D'OUTILS DE TRAVAIL

Cette section qui porte sur les directives, les listes de contrôle et sur les outils de travail a pour but d'évaluer leur existence dans la formation sanitaire notamment pour ce qui est des :

- directives en matière de planification familiale (nationales ou de l'OMS) (Q1001)
- listes de contrôle et/ou d'outils de travail relatifs à la planification familiale (Q1003)
- directives en matière de soins prénatals (Q1005)
- listes de contrôle et/ou d'outils de travail en matière de soins prénatals (Q1007)
- directive en matière de gestion des déchets (Q1009)

Si le répondant déclare que la directive, la liste ou l'outil de contrôle est disponible, inscrire le code 1 si sa présence physique est vérifiée et le code 2 s'il n'y a pas eu de vérification.

Q1002, Q1004, Q1006, Q1008, Q1010 : Liste des outils et des directives disponibles

Vous devez avec l'aide du répondant dresser la liste de :

- directives en matière de planification familiale (nationales ou de l'OMS) (Q1002)
- de contrôle et/ou d'outils de travail relatifs à la planification familiale (Q1004)
- directives en matière de soins prénatals (Q1006)
- de contrôle et/ou d'outils de travail en matière de soins prénatals (Q1008)
- directives en matière de gestion des déchets (Q1010)

SECTION 11 : DISPONIBILITE ET UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

Q1101 et Q1102 : Utilisation de TIC dans l'établissement utilise et type

Cette question permet de vérifier l'utilisation d'au moins l'un des types de TIC suivant dans l'établissement :

- ✓ Ordinateurs
- ✓ Téléphones portables – Combinés de base
- ✓ Téléphones portables – Smartphones
- ✓ Tablettes

- ✓ Accès à Internet – LAN
- ✓ Accès à Internet – Wifi
- ✓ Ou tout autre type de TIC

Posez la question pour chaque type de TIC. S'il existe dans l'établissement, inscrire 1 si vous avez vérifié sa présence physique dans l'établissement et le code 2 si non.

Q1103 et Q1104 : Provenance et usage des TIC

Il s'agit pour chaque *NOM DU TIC* utilisé par la FOSA, d'inscrire le code de provenance à la question Q1103. La question Q1104 s'intéresse aux rôles de l'ensemble des TIC de l'établissement de santé.

SECTION 12 : GESTION DES DECHETS

Q1201 : Comment l'établissement gère-t-il ses déchets médicaux ?

Il est question de savoir si les déchets médicaux sont :

- Brûlés sur le site de l'établissement
- Enterrés dans des décharges spéciales sur le site de l'établissement
- Incinérés
- Collecte centrale par une organisation spécifique aux fins de mise au rebut en dehors de l'établissement
- Jetés avec les ordures ménagères

Si le répondant cite plusieurs modes de gestion, insistez pour avoir le principal mode de gestion.

SECTION 13 : FACTURATION DES SERVICES AUX USAGERS

Les questions Q1301, Q1303 et Q1305 permettent de savoir si l'établissement facture aux patients :

- les consultations (Q1301)
- les médicaments (Q1303)
- les services dispensés par un prestataire de soins qualifié (Q1305)

Pour chacune de ces questions, inscrire le code 1 si la réponse est affirmative et le code 2 si non.

Les Q1302, Q1304 et Q1306 permettent d'identifier :

- les services de consultations gratuits (Q1302)
- les médicaments/produits gratuits (Q1304)
- les services dispensés gratuitement (Q1306)

Exemple : Dans le centre de santé intégré de Yabassi, le répondant déclare que lors des consultations, seules les services de soins prénatals et les services de soins postnatals sont facturés.

Remplissage

Q1301	L'établissement facture-t-il les consultations aux patients ? 1=Oui 2=Non <i>SI NON ALLER A Q1303</i>	_1_
Q1302	Les services suivants sont-ils gratuits ? 1=Oui 2=Non Services de planification familiale Services de soins prénatals Services d'accouchement..... Services de soins postnatals..... Services de soins néonataux Soins aux enfants malades de moins de 5 ans Soins liés au VIH (ex. HTC et ART) Autres (préciser) ...	_2_ _1_ _ _1_ _2_ _2_ _2_ _2_

3.2 QUESTIONNAIRE « CLIENT »

Le questionnaire client, comporte deux sections. Ce questionnaire permettra de mener des entretiens avec les clients ayant bénéficié des services de planification familiale au sortie de l'établissement de santé.

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Certains renseignements généraux peuvent être recopiés du questionnaire formation sanitaire, toutefois, il faudra compléter le nom du client à « C003 » et le numéro d'ordre du client dans la FOSA à « C004 » pour tous les clients sortants de l'unité de planification familiale. N'oubliez pas à la fin de l'entrevue de revenir inscrire le code résultat à « C015 ».

SECTION 1 : ENTRETIEN A LA SORTIE – PERCEPTION DES CLIENTS

A- Renseignements sur le répondant

C101 (Âge) et C102 (Sexe) :

Comme aux questions Q102 et Q103 du questionnaire "formation sanitaire", il s'agit d'enregistrer le sexe et l'âge en année révolues (c'est-à-dire à son dernier anniversaire) du client. Reporter le sexe puis demandez poliment l'âge du client et reportez dans les bacs prévus à cet effet.

C103 : Statut matrimonial

Dans la plupart des sociétés, le mariage (au sens large), bien qu'il ne soit pas toujours le cadre exclusif des rapports sexuels, constitue le cadre privilégié de la procréation. Les normes qui le régissent varient toutefois beaucoup d'une société à l'autre. Dans le questionnaire client et dans ce manuel, sont considérées comme "**Jamais marié(e) ou jamais en couple**" modalité « 1 », les personnes célibataires ou ceux n'ayant jamais vécu avec un partenaire pendant et avant la période d'enquête ; seront considérées comme en union "**Marié(e) ou en couple**" modalité « 2 », les femmes ou les hommes vivant avec un partenaire régulier au moment de l'enquête; en rupture d'union les personnes ayant été anciennement mariées, en couple ou ayant vécu dans le passé avec un partenaire régulier, mais qui sont maintenant "**divorcé(e)/séparé(e)/veuf/veuve**" modalité « 3 ».

C104 : Religion

Demandez au client quelle est sa religion. Veuillez entourer le code '6' si la religion mentionnée ne correspond pas à l'un des choix suggérés et veuillez préciser cette autre religion.

Les religions ont été regroupées de la manière suivante :

1-Catholique : cette modalité regroupe l'Eglise Catholique romaine et l'Eglise Orthodoxe grecque.

2-Protestant(e) : cette modalité regroupe l'Eglise Presbytérienne Camerounaise (EPC), la Presbyterian Church of Cameroon (PCC), l'Union des Eglises Baptistes du Cameroun (UEBC), la Baptist Church of Cameroon (BCC), l'Eglise Luthérienne, l'Eglise Méthodiste, la Mission Evangélique du Cameroun (MEC), l'Eglise Evangélique du Cameroun (EEC), l'Eglise Presbytérienne Africaine (EPA).

3-Autre chrétien(ne) : cette modalité regroupe tous les Pentecôtistes (Vraie Eglise de Dieu, LEMEC, Apostolique, Plein Evangile ou Full Gospel, Living Word Fellowship, Bethel, Communauté Missionnaire Chrétienne Internationale (CMCI), King's Chapel, Sainte Eglise de Christ), Adventiste du 7ème Jour, et toutes les autres religions chrétiennes non citées ailleurs.

4-Musulman(e): cette modalité regroupe tous ceux qui croient en Allah et Mohamed.

5-Animiste : cette modalité regroupe tous ceux qui attribuent aux choses, une âme analogue à une divinité (ce sont ceux qui croient aux crânes ou à d'autres objets).

6-Autre religion : cette modalité regroupe toutes les religions qui n'ont pas été citées (Témoins de Jéhovah,...).

7-Pas de religion : cette modalité concerne tous ceux qui ne croient en rien, ils sont sans religion

NB : Pour ne pas créer des susceptibilités, inscrivez en toutes lettres la religion déclarée par le chef de ménage. Vous la codifierez par la suite en son absence.

C105 : Niveau d'instruction du client

Enregistrez ici le plus haut niveau que le client a atteint, que l'année ait été achevée ou non. La modalité « *AUCUN NIVEAU* » pour cette question correspond aux personnes qui n'ont jamais fréquenté l'école ou ceux qui ont cessé l'école à maternelle.

Exemples :

- Si la personne a arrêté ses études après avoir suivi la classe du cours moyen deuxième année avec ou sans CEPE/CEP, son niveau d'instruction est le primaire (code 2).
- Si la personne suit actuellement la classe de sixième ou la classe de troisième, son niveau d'instruction est le secondaire (code 3).
- Si la personne a arrêté ses études après deux semaines en première année à l'université, enregistrer "4" pour "supérieure"

C106 : À quelle fréquence vous rendez-vous à la FOSA pour des services de planification familiale ?

Il est question ici de déterminer la fréquence de visite du client à l'établissement de santé pour motif de planification familiale uniquement. Le client peut avoir visité l'établissement de santé pour une consultation médicale, ces situations ne doivent pas être comptabilisées sauf si durant ces visites, le client a dû profiter pour prendre des conseils de planification familiale.

C107 : nombre de personnes vivant dans le ménage du client

A cette question, le client doit donner le nombre de personnes qui vivent habituellement dans le ménage. Faites bien attention à cette notion de "personne qui vit habituellement dans le ménage". Par exemple, une femme peut vous dire que son mari est membre habituel du ménage, mais vous- vous rendez compte qu'il est parti depuis un an travailler en Guinée Équatoriale. Dans ce cas, cet homme n'est plus membre du ménage. Si vous avez un doute pour savoir si quelqu'un est membre ou non d'un ménage, appliquez cette règle : la personne vit-elle depuis 6 mois ou plus de façon quasi-permanente dans le ménage ? La personne vit depuis moins de 6 mois dans le ménage mais a-t-elle l'intention d'y séjourner au moins 6 mois ? Dans ces deux cas et pour une réponse affirmative, la personne est considérée comme vivant "habituellement" dans le ménage.

B- Aspects techniques

C108 : Le prestataire vous a-t-il présenté les différentes méthodes contraceptives ? On cherche à savoir si le prestataire a présenté au client chaque méthode de planification familiale. Pour chaque méthode, il est question d'informer le client sur les avantages et les inconvénients avant de demander au client de choisir la méthode qui le convient le mieux.

C109 : Avez-vous sollicité une méthode de planification familiale ?

L'objet de cette question est de savoir si le client a sollicité une méthode lors de sa visite chez le prestataire. Il se peut que certains clients y viennent juste pour prendre des conseils en vue de choisir une méthode plus tard.

C110 : Quelle méthode contraceptive avez-vous sollicité?

Cette question permet de savoir la méthode sollicitée par le client pour retarder ou éviter une grossesse. Au début, vous pouvez vous sentir quelque peu gênée de parler de ces méthodes, mais souvenez-vous que si vous êtes gênée, vous pouvez accroître l'embarras de l'enquêtée. Vous devez éviter de sourire ou de rire, ainsi vous l'encouragerez à être franche, et elle se sentira plus à l'aise pour vous parler de ce sujet.

L'enquêtée peut ne pas toujours connaître le nom exact de la méthode mais plutôt vous donner la description de la méthode sollicitée. Pour cela, vous avez besoin de connaître vous-même et avec plus de détails les différentes méthodes contraceptives et vous devez être habituée avec les termes que les gens utilisent à propos de chaque méthode. Des informations supplémentaires concernant certaines méthodes figurent ci-dessous :

CONDOM (MASCULIN) :

Un préservatif en caoutchouc, fin et transparent, peut être enfilé sur le sexe de l'homme avant des rapports sexuels pour éviter une grossesse.

CONDOM FÉMININ :

Un préservatif en caoutchouc, fin et transparent, peut être placé dans le vagin de la femme avant des rapports sexuels pour éviter une grossesse.

CONTRACEPTIFS ORAUX (PILULE):

Les femmes peuvent prendre une pilule chaque jour pour éviter de tomber enceinte.

SOLUTIONS INJECTABLES (DEPO-PROVERA, ETC)

Une injection d'hormone peut être effectuée de manière régulière à des femmes pour éviter une grossesse. Le type d'injection le plus fréquent est fait chaque trois ou six mois. Il est connu sous le nom de dépôt-medroxyprogestérone acétate (DMPA), Depo-provera. D'autres contraceptifs injectables comme NET EN (appelée aussi Noristerat) sont donnés tous les 2 mois. [Des contraceptifs injectables mensuels sont aussi disponibles dans certains pays].

CONTRACEPTION D'URGENCE (PILULE DE LENDEMAIN)

Les femmes peuvent prendre une pilule le jour suivant les rapports sexuels pour éviter de tomber enceinte.

MOUSSE/GELÉE (DIAPHRAGME) :

Dans ce cas, on a regroupé un grand nombre de méthodes féminines qui sont placées dans le vagin, y compris le diaphragme, les mousses, gelées, et comprimés effervescents spermicides, etc. Vous devez vous assurer que l'enquêtée a entendu parler d'une de ces méthodes.

STERILETS/DIU (DISPOSITIF INTRA UTERIN)

Il s'agit d'un Dispositif Intra Utérin (DIU) encore appelé stérilet qu'un médecin ou une infirmière place à un endroit approprié à l'intérieur de l'utérus de la femme.

IMPLANTS (JADELLE, IMPLANON, ETC)

Cette méthode est aussi appelée Norplant. Ce sont des petits bâtonnets qui sont insérés, au cours d'une opération, sous la peau de la partie supérieure du bras. Généralement, la femme est protégée contre tout risque de grossesse pendant cinq ans.

STÉRILISATION FÉMININE :

Il y a différents types d'opérations de stérilisation qu'une femme peut subir pour éviter d'avoir des enfants, par exemple, la ligature des trompes, l'ablation de l'utérus, ou des ovaires. Vous devez insister sur la phrase "une opération pour éviter d'avoir d'autres enfants". Les opérations d'ablation de l'utérus sont souvent pratiquées pour des raisons autres que la contraception. C'est seulement quand l'opération

a été pratiquée pour éviter à la femme d'avoir des enfants que vous devrez l'enregistrer comme une stérilisation.

STÉRILISATION MASCULINE :

Il s'agit en comparaison d'une opération mineure pratiquée sur les hommes dans un but contraceptif. On l'appelle également vasectomie.

MÉTHODE DE L'ALLAITEMENT MATERNEL ET DE L'AMÉNORRHÉE (MAMA) :

Après une naissance, une femme peut retarder le retour de ses règles (et donc avoir peu de probabilités ou chance de tomber enceinte) en allaitant fréquemment. Cette méthode qui se base sur cette « relation » est connue sous le nom de la méthode de l'allaitement maternel et de l'aménorrhée (MAMA). Pour utiliser cette méthode de manière efficace, il faut allaiter fréquemment (sans donner à l'enfant d'autre nourriture que de l'eau) ; de plus, cette méthode peut être utilisée jusqu'à 6 mois après une naissance, tant que les règles ne sont pas revenues. Les femmes doivent aussi savoir que quand les règles reviennent et à partir du moment où l'enfant a plus de 6 mois et qu'il commence à se nourrir avec autre chose que du lait maternel ou de l'eau, elles doivent commencer à utiliser une autre méthode de contraception pour éviter de retomber enceinte.

RYTHME/ABSTINENCE PÉRIODIQUE/BILLINGS (CONTINENCE) :

Cette méthode est aussi appelée méthode Billings, méthode des températures, méthode du rythme, ou méthode du calendrier. La continence périodique est basée sur le principe selon lequel une femme peut éviter de tomber enceinte en évitant d'avoir des rapports sexuels certains jours de son cycle menstruel. Notez qu'il ne s'agit pas de la même chose que l'abstinence prolongée où les couples arrêtent d'avoir des rapports sexuels pendant des mois pour éviter une grossesse sans se préoccuper du cycle menstruel de la femme. Pour être sûre que l'enquêtée comprend bien, insistez sur la phrase "certains jours du cycle" quand vous posez la question à la femme. D'autre part, si une femme ne souhaite pas avoir de rapports sexuels certains jours particuliers de son cycle, cela ne veut pas dire qu'elle utilise la continence périodique. Elle doit éviter d'avoir des rapports sexuels dans le but d'éviter une grossesse.

RETRAIT (Coït Interrompu) :

Cette méthode consiste pour les hommes de se retirer avant l'éjaculation (retirer leur sexe du vagin de la femme) lors des rapports sexuels dans le but d'éviter une grossesse. On l'appelle également coït interrompu.

C111 : Avez-vous pu bénéficier de la méthode de planification familiale de votre choix ?

Dans cette question, on aimerait savoir si c'est le client qui a opéré le choix de la méthode et s'il a réellement choisi la méthode de planification familiale qui lui convient le mieux.

C112 : Le prestataire de services de planification familiale a-t-il tenu compte de vos préférences et de vos souhaits avant de choisir la méthode qui vous a été administrée ?

Selon les principes en vigueur (OMS), le prestataire aide le client à examiner sa situation et à prendre la décision qui lui convient le mieux. Les souhaits du client sont respectés dans la mesure du possible, le prestataire *répond* aux commentaires, aux questions et aux besoins du client. Le prestataire *écoute* ce que dit le client pour savoir ce qu'il doit faire par la suite mais c'est le client qui doit prendre les décisions.

C113 : Le prestataire vous a-t-il appris à utiliser la méthode de planification familiale ?

On veut savoir si le prestataire a fourni suffisamment d'informations sur l'utilisation de la méthode au client, notamment le mode d'emploi complet pour la méthode, les aspects positifs et négatifs de la méthode etc.

C114 : Le prestataire vous a-t-il informé(e) des effets secondaires courants de cette méthode de planification familiale ?

L'utilisation d'une méthode contraceptive entraîne le plus souvent l'apparition des effets secondaires, les plus courants sont : la perturbation du cycle ; les vomissements ; les saignements ; crampes ou douleurs ; les maux de tête ; les douleurs aux seins ; l'augmentation du poids ; les démangeaisons aux parties génitales ; les démangeaisons, l'éruption cutanée ou l'irritation au point d'insertion, etc. **On cherche à savoir à travers cette question si le prestataire a informé le client de la possibilité de survenance de ces symptômes pendant l'utilisation de la méthode.**

NB : Il n'est pas question de savoir si le client a ressenti un tel effet secondaire mais tout simplement si le prestataire à expliquer au client de la possibilité de survenance de ces effets secondaire après l'administration de la méthode.

C115 : Le prestataire vous a-t-il informé(e) de la marche à suivre en cas d'effets secondaire de la méthode de planification familiale ?

Cette question permet de savoir si le prestataire a donné des consignes pratiques au client en cas d'apparition d'effets secondaires.

C116 : Le prestataire vous a-t-il informé(e) des complications graves éventuelles de cette méthode de planification familiale nécessitant de revenir à la FOSA ?

Pendant l'usage d'une méthode, certaines complications éventuelles graves nécessitant le retour à l'établissement de santé peuvent survenir, on aimerait savoir si le client a été informé de telles complications.

C117 : Le prestataire vous a-t-il fixé un rendez-vous pour une visite de contrôle et/ou la remise de fournitures supplémentaires ?

Le but de cette question c'est de savoir si un rendez de contrôle ou pour compléter les fournitures supplémentaire a été donné au client.

C- Aspects organisationnels

C118 : Avez-vous trouvé l'attente trop longue avant la prestation du service ?

Cette question permet d'apprécier le délai d'attente. Le temps d'attente est un facteur irritant mais pas dangereux. Un temps d'attente trop long joue même assez peu dans le fait que des clients se montrent globalement insatisfaits d'un service ou d'un fournisseur. Les vrais ressorts sont ailleurs : les gens ont horreur d'attendre mais ils l'acceptent s'ils se sentent par ailleurs traités correctement. Demandez au client s'il a trouvé l'attente trop longue, inscrire "1" pour oui et "2" pour non.

C119 : Êtes-vous satisfait(e) de la propreté de l'établissement ?

Il est question ici de recueillir l'avis du client sur les bonnes pratiques en matière d'hygiène et la salubrité dans l'établissement de santé.

C120 : Êtes-vous satisfait(e) de la confidentialité dont vous avez bénéficié dans la salle d'examen ?

À travers cette question, on cherche à savoir si la pièce où le client a été reçu par le prestataire était privée de sorte que la causerie soit confidentielle. Par ailleurs on aimerait aussi savoir si des personnes autres que le prestataire pouvaient écouter la causerie ou venaient perturber l'entrevue, si tel est le cas le client ne devrait pas être satisfait de la confidentialité de la salle.

C121 : Êtes-vous satisfait(e) du temps que le prestataire de soins vous a consacré ?

Ici on veut savoir si le temps consacré au client par le prestataire lui a permis de passer en relief l'intégralité des problèmes objets de la consultation.

D- Aspects relationnels

C122 : Le personnel de la FOSA vous a-t-il traité(e) avec courtoisie et respect ?

La courtoisie ici renvoie à un accueil chaleureux, la sympathie lors des discussions et conseils et

l'attention accordée par le personnel y compris le prestataire au client.

C123 : L'un des prestataires de soins vous a-t-il forcé(e) à accepter la méthode de planification familiale dont vous avez bénéficié aujourd'hui ou a-t-il insisté pour que vous l'acceptiez ?

Comme aux questions C111 ou C112, on cherche à savoir si à chaque étape les prestataires de services de planification familiale ont tenu compte des préférences et des souhaits du client avant de choisir la méthode à lui administrer. En d'autres termes la méthode lui a-t-il été imposée ?, lui a-t-on forcé la main pour une éventuelle utilisation de la méthode?

C124 : Êtes-vous satisfait(e) de l'attitude globale du prestataire de santé à votre égard ?

Ici le client doit dire s'il est globalement satisfait de l'attitude du prestataire par rapport à tous les aspects de la consultation, accueil, conseils, sympathie, etc.

E- Résultats

C125 : Êtes-vous satisfait(e) du service reçu dans la FOSA?

La satisfaction ici concerne globalement la qualité du service rendu au client par l'établissement de santé en général.

C126 : Reviendrez-vous dans cette FOSA ?

On veut savoir si le client à l'intention de revenir dans le même établissement de santé pour les prochaines consultations, que le motif de consultation soit la planification familiale ou non.

C127 : Recommanderiez-vous cette FOSA à des membres de votre famille ou à des amis ?

L'on aimerait savoir si le client pourrait à l'issue de sa visite recommander l'établissement de santé à l'un de ses proches ou amis.

SECTION 2 : ENTRETIEN A LA SORTIE – EVALUATION DU COUT DES SERVICES DE PLANIFICATION FAMILIALE PAR LES CLIENTS

A- Paiement des services de planification familiale

C201 : Avez-vous payé les services de planification familiale dont vous avez bénéficié ?

Dans cette étude, on doit bien pouvoir distinguer les deux principales catégories de clients : les nouveaux clients et les clients de retour. Pour cette question, il s'agit pour les nouveaux clients des services de planification familiale qui leur ont été fournis le jour de l'entrevue, pour les clients de retour il s'agira des services rendus à eux depuis leur première visite à l'unité de planification familiale.

C202 : Si vous avez payé, combien (NOM DE L'ITEM) vous a-t-il/elle coûté (en FCFA) ?

A cette question, le client doit donner en détail les montants des différentes dépenses liées à l'utilisation de la méthode contraceptive, y compris les coûts de consultation, d'examen et de matériels utilisés ou à utiliser. Reportez les montants de dépense de chaque item en FCFA.

B- Coût du déplacement

C203 : Quel moyen de transport principal avez-vous utilisé pour vous rendre de votre lieu de résidence à la FOSA ?

Demandez au client le moyen de transport qu'il/elle a utilisé depuis son domicile pour venir à l'établissement de santé, puis inscrivez le code correspondant.

C204 : Quelle distance sépare votre lieu de résidence de la FOSA ?

Le client doit donner ici la meilleure estimation de la distance séparant son domicile au centre de planification familiale. Notez d'abord l'unité utilisée par le client, puis la valeur de la distance dans l'unité spécifiée. NB : 1 Kilomètre= 1000 mètres.

C205 : Liste de contrôles

Ce contrôle permet de sélectionner les clients éligibles aux questions sur le coût de transport pour la FOSA. Normalement, les clients qui y viennent à pieds ou à vélo ne sont pas concernés.

C206 : Combien vous a coûté le transport de votre lieu de résidence à la FOSA ? (EN FCFA)

Il s'agit ici du coût de transport pour se rendre à la FOSA, si le client a utilisé par exemple son propre véhicule, il peut vous donner la consommation moyenne en carburant pour la distance concernée. Noter qu'il s'agit de la distance habituelle du lieu de résidence du client à la FOSA, en excluant toutes les escales sur le parcours.

C207 : Combien vous coûtera le transport retour de la FOSA à votre lieu de résidence ? (EN FCFA)

Le coût de transport retour dans de rares cas peut être différent du coût à l'aller, par exemple le cas où il y a des collines sur le chemin avec le fait que l'on consomme moins de carburant sur les descentes.

C- Temps passé et coût des services de planification familiale

C208 : Quelle a été la durée du trajet entre votre lieu de résidence et la FOSA aujourd'hui ?

Il s'agit de la durée du trajet suivant le moyen de locomotion utilisé déclaré à la question C203. Pour une même distance, la durée peut varier en fonction du moyen de locomotion utilisé. La durée se donne en heures et minutes. Si le client donne 110 minutes comme durée,

on inscrira :

Heures	Minutes
0 1	5 0

C209 : Quel a été le délai d'attente entre votre arrivée à la FOSA et l'exécution du service aujourd'hui ?

Dans cette question on s'intéresse au délai d'attente avant d'être reçu par le prestataire de planification familiale aujourd'hui (le jour de l'enquête). Les réponses sont codifiées comme à la question précédente.

C210 : Quelle sera la durée du trajet de retour à votre lieu de résidence ?

Notez ici comme aux questions précédentes, la durée du trajet retour déclarée par le client.

C211 : Quelle activité auriez-vous principalement effectuée pendant le temps que vous avez passé à la FOSA aujourd'hui ?

Il s'agit de l'activité principale que le client aurait effectuée ce jour s'il n'était pas venu au service de planification familial. Enregistrez le code correspondant à l'activité principale au cas où le client déclare plusieurs activités.

C212 : Qui s'est chargé à votre place d'effectuer cette activité ?

On cherche à savoir ici la personne qui s'est occupée de l'activité déclarée à C211, en l'absence du client soit à son domicile soit au travail.

C213 : Avez-vous dû payer la personne qui a effectué l'activité à votre place?

Il est question de savoir si pour ce service rendu par une tierce personne, une rémunération est offerte ou sera offerte à la personne ayant effectué la tâche.

C214 : Si oui, indiquez ou estimez la valeur monétaire du paiement. (EN FCFA)

D- Financement des services de planification familiale

Précisez ici la valeur monétaire du paiement que le client donnerait à celui qui a fait l'activité à sa place. Il s'agit d'une rémunération pour une tâche bien précise.

C215 et C216 : Source et montant de financement du service de planification familial
NE S'INTERESSER QU'AUX PAIEMENTS DES ITEMS MENTIONNES A C202
(PAIEMENT DES SERVICES)

D'où proviennent les ressources qui vous ont permis de payer les services de planification familiale dont vous avez bénéficié aujourd'hui (Carte, Examen de laboratoire/radiographie, Contraceptif remis par le prestataire de services, Contraceptif acheté à la pharmacie, Consultation, Autres coûts) ?

Ces questions vise à identifier la personne (C215) ayant payé pour les services, soins, et matériel liés à l'utilisation de la méthode de planification familiale adopté à C202. Pour chaque source de financement le client doit préciser le montant de son apport financier. Si une source a contribué au financement de plusieurs items à C202, faites le cumul des montants apportés par la source et reporter à la ligne appropriée à C216.

SECTION 3 : DÉPENSES ET REVENU DES CLIENTS

C301 : Indiquez s'il vous plaît la dépense moyenne mensuelle en FCFA de votre ménage par ITEM

Par dépenses du ménage, nous entendons toutes les dépenses effectuées pour satisfaire les besoins des personnes (y compris l'enquêté(e)) qui sont considérées comme faisant partie du ménage. Dans ces dépenses, sont incluses, les dépenses pour la nourriture, la santé, l'éducation des enfants, la location et les transports.

Posez la question pour chaque item listé et enregistrez les montant donné par l'enquêté(e) en FCFA.

C302 : revenu mensuel du client :

Le revenu mensuel du client n'est pas seulement son salaire, le revenu dont il est question ici intègre les revenus d'activité, les revenus du patrimoine, les transferts en provenance d'autres ménages et les prestations sociales (y compris les pensions de retraite et les indemnités de chômage). Demandez au client l'ensemble de son revenu mensuel et reporter.

C303 : Quel est le revenu moyen mensuel de votre ménage ?

Pour passer du revenu du client au revenu de son ménage, il faut agréger l'ensemble des revenus des différents membres du ménage (y compris les revenus d'une éventuelle activité non salariée, et les revenus du patrimoine) et prendre en compte l'ensemble des transferts sociaux.

C217 : Heure de fin d'enquête

Revérifier en présence du client tout le questionnaire client pour voir s'il n'y a pas d'omission et si toutes les questions sont bien renseignées et compléter au besoin. Inscrivez l'heure de fin d'enquête et remercier le client pour sa participation. N'oubliez pas de retourner à la page de garde pour inscrire le code résultat.