

## INTRODUCTION

Dans le cadre de la mise en œuvre de son Plan de travail annuel (PTA-2025) avec l'UNFPA, la Direction Nationale de la Population a réalisé une étude intitulée : « Analyse des attitudes et comportements des prestataires et client(e)s des services d'offre de soins obstétricaux et néonataux dans les régions de Koulikoro, Ségou et Tombouctou ». L'étude est financée par l'UNFPA, dans le cadre de la mise en œuvre du Projet Luxembourgeois : « Autonomisation des femmes dans la Santé ».

Le présent dépliant est développé dans le cadre de la vulgarisation des résultats de l'étude intitulée « Analyse des attitudes et comportements des prestataires et client(e)s des services d'offre de soins obstétricaux et néonataux dans les régions de Koulikoro, Ségou et Tombouctou ». Cette étude réalisée par la DNP s'inscrit dans le cadre du projet « Autonomisation des femmes dans la Santé », financé par le Grand-Duché du Luxembourg et mis en œuvre par l'UNFPA.

Le dépliant est structuré autour de l'objectif de l'étude, la méthodologie, les résultats saillants, la conclusion et les recommandations.

## I- OBJECTIF GENERAL DE L'ETUDE

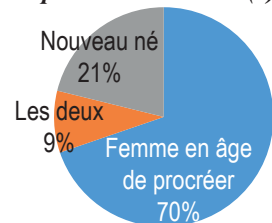
Analyser les attitudes et comportements des prestataires et des client(e)s des services d'offre de soins obstétricaux et néonataux dans les régions de Koulikoro, Ségou et Tombouctou.

## II- METHODOLOGIE

La méthodologie était basée sur les approches quantitative et qualitative complétée par la recherche documentaire. L'enquête quantitative a consisté en l'administration de deux questionnaires. Un premier auprès de 856 client(e)s/ accompagnateurs de 15 établissements de santé de différents niveaux (Hôpital régional, CSRéf et Csom) et un second, en auto-administration, auprès de 69 prestataires travaillant dans la prise en charge des soins obstétricaux et néonataux des 31 maternités du réseau SONU de l'UNFPA dans les régions de Koulikoro, Ségou et Tombouctou. Quant à l'enquête qualitative, elle a été consacrée à la collecte des données primaires auprès des cibles identifiées à travers 52 entretiens individuels auprès des structures aux niveaux national, régional, district et aire de santé ; et 5 focus group.

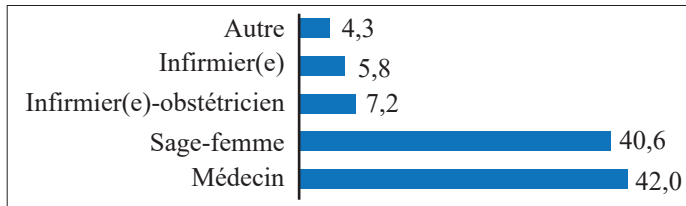
## III- RESULTATS DE L'ETUDE

Graphique 3.1 : Répartition des client(e)s enquêtés par type



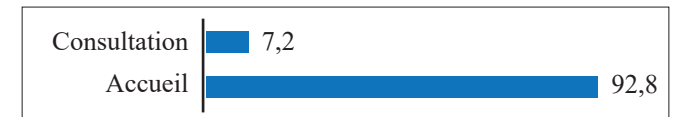
L'âge des cibles de l'enquête qualitative était compris entre 20 ans et 55 ans et la plupart d'entre elles sont des femmes au foyer.

Graphique 3.2 : Proportion (en %) des prestataires par catégorie socioprofessionnelle



Le graphique indique que 42% des prestataires sont des médecins et 40,6% de sage de femmes contre 7,2% d'infirmier (e) obstétricien.

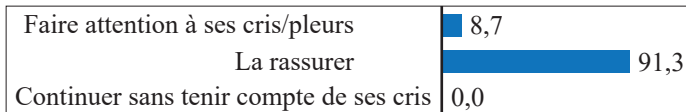
Graphique 3.3 : Répartition (en %) des prestataires selon leur opinion concernant le moment d'établissement des relations soignant-soigné



Tous les prestataires reconnaissent que la bonne relation avec les patientes est un facteur déterminant dans la réussite de la prise en charge en SONU.

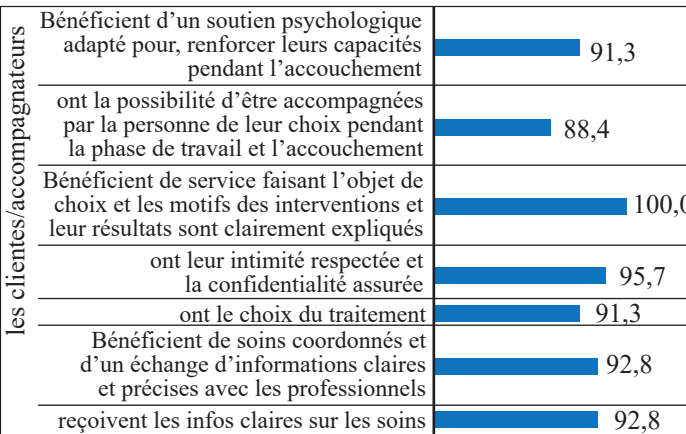
Cependant, 13% d'entre eux pensent que la cliente n'a pas le droit de se faire assister par un parent pendant la consultation et 24,6% pendant l'accouchement.

Graphique 3.4 : Répartition (en %) des prestataires selon leur opinion concernant ce qu'il faut faire lorsque la patiente crie/pleure.



91,3% des prestataires pensent qu'il faut rassurer la patiente quand elle crie/pleure.

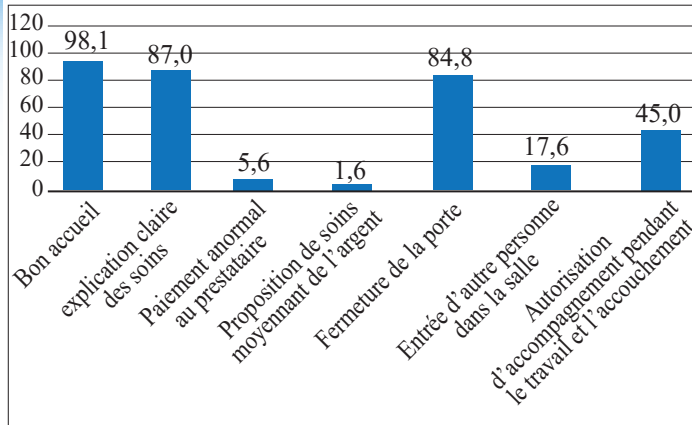
Graphique 3.5 : Proportion (en %) de prestataires selon leur opinion concernant certains aspects des soins maternels respectueux.



Les propos recueillis mettent en lumière une approche généralement positive, axée sur le patient, tout en reconnaissant les défis et les limites pratiques.

## - Du point de vue des clientes/accompagnateurs

Graphique 3.6 : Proportion (en %) de clientes selon leur vécu sur certains aspects de la prestation de service SONU



L'analyse des discours indique constamment que les clients et leurs accompagnants perçoivent l'accueil lors des consultations comme positif et chaleureux.

Des citations indiquent que l'accompagnement pendant les soins n'est pas autorisé de manière uniforme et peut dépendre de circonstances particulières ou de pratiques informelles.

## - Du point de vue des prestataires

De l'avis de certains prestataires, des clientes de services SONU sont victimes de maltraitance dans leur établissement de santé. Dans cette rubrique, les types de maltraitance considérés au niveau des prestataires sont : violence physique, violence sexuelle, violence verbale, discrimination, privation de soins et extorsion d'argent.

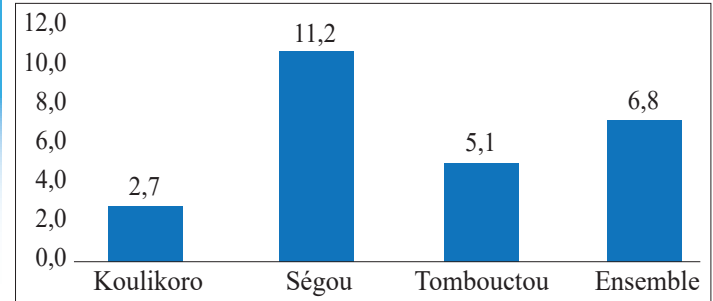
Tableau 3.1 : Répartition (en %) des prestataires par maltraitance globale déclarée (subie par les clientes) dans leur établissement de santé selon la région

Région	Maltraitance globale déclarée			Ensemble	Effectif de prestataires
	Toutes les formes citées	Certaines formes citées	Aucune		
Koulikoro	4,8	9,5	85,7	100,0	21
Ségou	2,7	27,0	70,3	100,0	37
Tombouctou	9,1	27,3	63,6	100,0	11
Ensemble	4,3	21,8	73,9	100,0	69

## - Du point de vue des clientes/accompagnateurs.

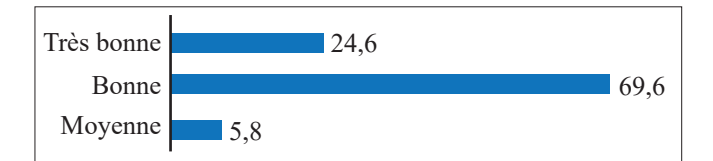
Les résultats de l'étude montrent que 6,8% des clientes/accompagnateurs ont été victimes de maltraitance de la part des prestataires.

Graphique 3.7 : Proportion (en %) de clientes ayant subi une forme quelconque de maltraitance lors la prestation de service SONU selon la région



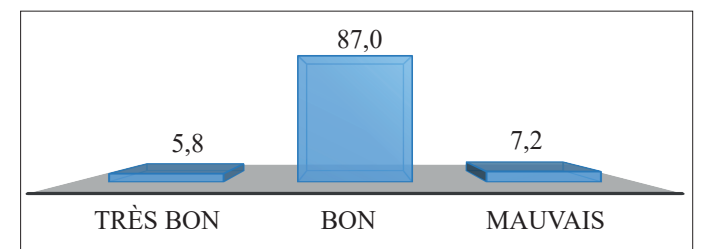
De façon générale, les prestataires considèrent que les urgences obstétricales et néonatales sont bien gérées dans leur établissement de santé.

Graphique 3.8 : Répartition (en %) des prestataires selon leur appréciation de la qualité de la prise en charge des urgences obstétricales et néonatales



Il ressort des entretiens que les urgences obstétricales sont bien organisées de manière à assurer une disponibilité continue de service.

Graphique 3.9 : Répartition (en %) des prestataires selon leur appréciation du comportement des clientes ou accompagnants dans votre service SONU



Dans l'ensemble, 7% des prestataires estiment que les clientes ou leurs accompagnateurs ont des mauvais comportements dans les services SONU.

Graphique 3.10 : Proportion (en %) des prestataires selon les comportements favorables des clientes ou accompagnants

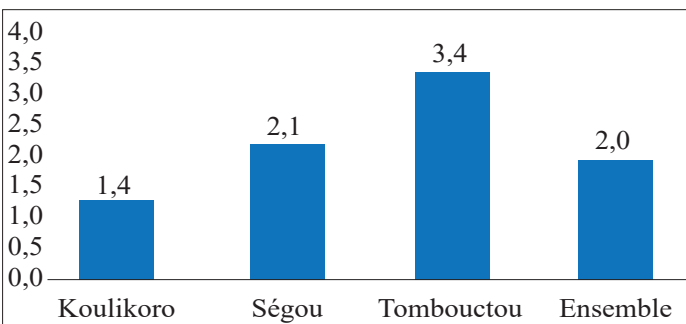


73,9% des prestataires citent certains comportements chez les clientes ou accompagnateurs qui les motivent dans leur travail, le respect des consignes de traitement et la reconnaissance sociale à 43,5%.

En ce qui concerne les facteurs qui portent atteinte à la dignité des prestataires, ils citent davantage l'agression verbale (59%), la minimisation de la compétence (30%) et le fait de douter des prescriptions qu'ils donnent (20%).

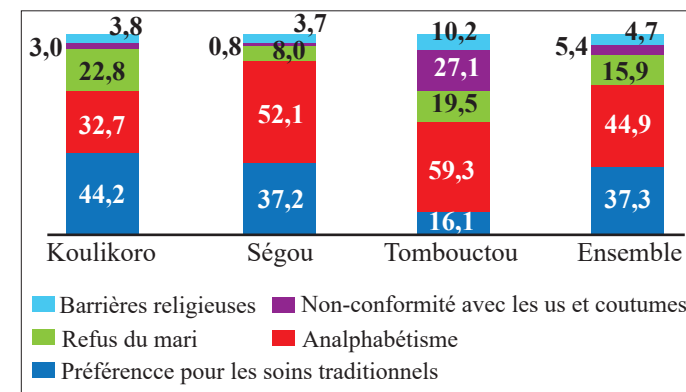
On note des discours que l'agression verbale des patients et de leurs accompagnants est un facteur portant atteinte à la dignité des prestataires de soins de santé.

**Graphique 3.11 : Proportion (en %) de clientes/ accompagnateurs par région estimant que les services de soins sont culturellement « peu adaptés »**



Dans l'ensemble, seulement 2% de clientes/accompagnateurs estiment que les services de soins sont culturellement peu adaptés.

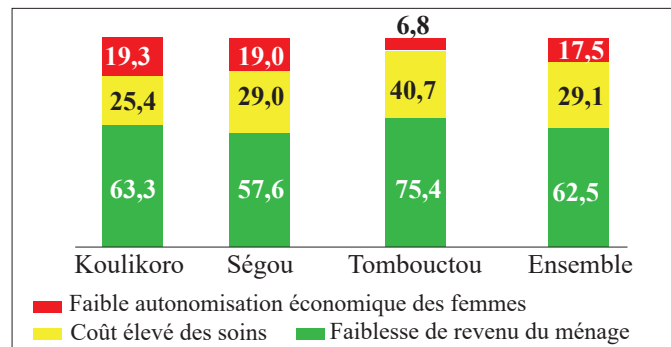
**Graphique 3.12 : Proportion (en %) de clientes/ accompagnateurs par type de barrière socioculturelle citée à la demande de services SONU selon la région**



La préférence pour les soins traditionnels est davantage évoquée par les femmes plus âgées, moins instruites, chrétienne ou en chômage.

Il est à noter, qu'il ressort constamment des entretiens réalisés avec les enquêtées qu'il n'existe pas d'obstacles socioculturels à l'accès aux soins d'urgence obstétricaux et néonataux (SONU) dans leur localité.

**Graphique 3.13 : Proportion (en %) de clientes/ accompagnateurs selon les barrières économiques citées à la demande de services SONU**



Les barrières économiques les plus citées sont : la faiblesse de revenu des ménages (62,5%), le coût élevé des soins (29%) et la faible autonomisation économique des femmes (17,5%). Pour les deux premières citées, les proportions sont plus élevées à Tombouctou (respectivement 75% et 41%) que dans les autres régions.

**Tableau 3.2 : Proportion (en %) de clientes/accompagnateurs satisfaits par rapport à certains aspects de la prestation de services de SONU selon la région**

Aspect de la satisfaction	Koulikoro	Ségou	Tombouctou	Ensemble
Heure de travail du centre de santé	98,9	94,7	94,9	96,5
Heure de fermeture	98,9	94,9	91,5	96,1
Existence de salle d'attente	96,4	86,9	87,3	91,0
Présence de chaises/bancs dans la salle d'attente	96,2	96,3	86,4	94,9
Réception	98,4	96,3	90,7	96,4
Temps d'attente avant la prestation	98,1	89,6	84,7	92,5
Qualité des soins offerts	99,2	98,7	97,5	98,7
Comportement du prestataire	96,7	87,2	90,7	91,7
Comportement du personnel paramédical	95,3	86,1	90,7	90,7
Satisfaction totale	88,5	74,6	76,3	80,7
Effectif de clientes/accompagnateurs	364	374	118	856

#### Analyse de quelques aspects du vécu croisé des prestataires et des clientes

L'analyse de l'interaction entre les prestataires de services et les clientes des structures SONU met en évidence les constats suivants :

- un accueil chaleureux et professionnel favorise non seulement l'établissement d'un climat de confiance, mais aussi la fluidité des Soins ultérieurs ;
- un comportement de prestataire apprécié pour son empathie et son Professionnalisme ;
- une relation harmonieuse entre offre et demande de soins à renforcer ;
- des attitudes et comportements favorables des prestataires et des clientes évoquées de part et d'autre.

Malgré cette atmosphère de bonne entente entre prestataires et clients, des points de divergence existent.

#### Opinions des acteurs au niveau central et régional sur les SONU

En matière de promotion des SONU, l'analyse des discours met en avant le rôle central et stratégique de certaines structures dont : l'Office National de Santé de la Reproduction (ONASR) ; la Direction Générale de la santé et de l'hygiène publique/DGSHP; le Conseil National de l'Ordre des Sage-femmes (CNOSF), l'Association des Sage-Femmes du Mali (ASFM), l'Institut national de Formation en Sciences de la Santé (INFSS), les acteurs régionaux (DRS, CROSF, ASFM-régionale) et le Fonds des Nations-Unies pour la Population (UNFPA) et d'autres partenaires.

#### CONCLUSION

Il ressort des analyses, des attitudes et comportements des clientes/accompagnateurs positivement appréciés par les prestataires. Les clientes sont globalement satisfaites des prestations reçues dans les structures SONU.

Cependant quelques défis méritent d'être relevés pour améliorer la qualité des relations entre prestataires et clientes et optimiser la fréquentation des structures SONU.

#### RECOMMANDATIONS

##### I. Pour les prestataires :

- la formation continue sur les droits des patients ;
- le développement des compétences interpersonnelles pour un meilleur échange avec les patientes ;
- l'amélioration des conditions de travail à travers l'amélioration du plateau technique (le renouvellement du matériel et l'approvisionnement régulier en intrants) ;
- le recrutement du personnel qualifié pour réduire la charge de travail des prestataires ;
- la mise en place des mécanismes de reconnaissance symboliques (la délivrance des attestations de reconnaissance ou d'autre distinctions).

##### II. Pour les clientes/accompagnateurs :

- l'organisation de causeries éducatives lors des consultations prénatales (CPN) sur les droits et devoirs des patientes et sur l'importance d'une bonne collaboration avec les prestataires ;
- l'encouragement de la présence d'un proche pendant le travail et l'accouchement, avec respect des règles d'hygiène et d'intimité.

##### III. Pour les autorités :

- le renforcement des investissements dans les SONU en terme de ressources humaines, matérielles et d'infrastructures, tout en assurant un suivi éthique des pratiques de soins ;
- l'approfondissement des connaissances, notamment sur les déterminants des attitudes et comportements défavorables des prestataires et des clientes, à travers la réalisation d'étude et recherche.

Les documents complets sont à retrouver sur :  
[www.dnp-mali.ml](http://www.dnp-mali.ml) [www.mali.unfpa.org](http://www.mali.unfpa.org)



République du Mali  
Un Peuple - un But - une Foi



MINISTRE DE L'URBANISME DE L'HABITAT, DES DOMAINES DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET DE LA POPULATION

Secrétariat Général



DIRECTION NATIONALE DE LA POPULATION



## RAPPORT FINAL

Analyse des attitudes et comportements des prestataires et client(e)s des services d'offre de soins obstétricaux et néonataux dans les régions de Koulikoro, Ségou et Tombouctou

Juin 2025

Etude financée par

