

RÉFÉRENTIEL

pour les Espaces "Ami des Jeunes"
en Santé Sexuelle et Reproductive

OCTOBRE
2022

RÉFÉRENTIEL

pour les Espaces "Ami des Jeunes"

en Santé Sexuelle et Reproductive

Comité de rédaction

M. Faouzi Mosbah : Direction du Diagnostic, de la Programmation et d'Evaluation

Dr Najoua Abderrabba : Coordinatrice du projet ONFP-UNFPA ; Sous-Directeur ---CéFIR

Mme Kaouther Chedly : Sous-Directeur --- Direction de la Communication

Dr Hayet Labassi : Cheffe de service --- Direction des Services Médicaux.

Dr Olfa Lazreg : UNFPA

Mnawer Bouhdima : Direction de la Coopération Technique

► Préface

Ce document coordonné par l'Office National de la Famille et de la Population avec l'appui de l'UNFPA, s'inscrit dans le cadre d'un processus d'amélioration d'accès aux services de santé sexuelle et reproductive pour les adolescents et les jeunes en Tunisie.

Il répond aux appels des agences internationales, à mettre en place des stratégies spécifiques à l'encontre des adolescents et des jeunes pour obéir aux besoins de bien-être de cette population, et s'inscrit dans le cadre de la stratégie Nationale Multisectorielle de promotion de la santé des adolescents et des jeunes 2020-2030 .

Ce présent référentiel, est conçu et élaboré selon un processus dynamique et évolutif, il est le fruit d'un travail continu et conjoint, qui a mobilisé et impliqué les principaux acteurs intervenant dans le domaine de la santé sexuelle et reproductive des adolescents et des jeunes. Des responsables et des prestataires de l'ONFP, des partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux, nationaux et internationaux, ont accompagné ce processus

Ce document s'aligne aux normes de qualité internationales permettant l'offre des services aux adolescents et jeunes; Son utilité réside dans le fait qu'il constitue un document de référence et d'aide pratique pour les professionnels thématiques, visant à harmoniser le modèle d'organisation et les modalités de management des services de santé sexuelle et reproductive au niveau des « Espaces Ami des Jeunes » relevant de l'Office National de la Famille et de la Population.

Pr Mohamed Douagi

Président Directeur Général de l'ONFP

► Remerciements

L'Office National de la famille et de la population tient à remercier les responsables régionaux des Espaces Ami des Jeunes, ainsi que tous les prestataires : médecins, Sages-femmes, psychologues et cadre éducatif qui ont contribué au développement et validation de ce référentiel.

Nous tenons aussi à remercier les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux nationaux et internationaux et les jeunes qui ont enrichi le contenu de ce document par leurs expériences et leurs recommandations.

Nos vifs remerciements à l'équipe de l'UNFPA-Bureau de Tunisie pour son appui technique et financier qu'elle nous a prodigué tout au long de ce processus.

Table des matières |

07 Partie introductive

Introduction.....	08
Pourquoi ce référentiel ?	10
A qui est destiné ce référentiel ?	10

11 Espace « Ami des Jeunes » en Santé Sexuelle et Reproductive ... C'est quoi ?

(Un) Rappel historique.....	12
Vision et Mission de l'espace « Ami des jeunes ».....	15
Valeurs et principes d'action.....	17
Bénéficiaires.....	19

21 Fonctionnement de l'espace « Ami des Jeunes »

Principales fonctions.....	22
Les services de santé sexuelle et reproductive.....	24
L'équipe de l'espace.....	33

37 Aménagement de l'espace de l'espace « Ami des Jeunes »

Critères d'implantation.....	38
Critères d'aménagement.....	39
Configuration et équipement de l'espace.....	40

45 Organisation et management de l'espace « Ami des Jeunes »

La gestion de l'espace.....	46
La programmation et la coordination des activités de l'espace « Ami des jeunes ».....	48
La participation des jeunes.....	52
Le suivi et l'évaluation.....	55

61 Quelques annexes

Annexe 1 : La charte éthique.....	62
Annexe 2 : Arbre de l'éducation SSR jeunes.....	63
Annexe 3 : Normes de qualité de l'OMS.....	64
Annexe 4 : Les prestations SSR pour les jeunes.....	65
Annexe 5 : Registre de collecte d'information.....	66
Annexe 6 : Modèle des fiches de poste de l'équipe de l'EAJ.....	67

► Liste des abréviations

CIPD	Conférence Internationale sur la population et le développement
EAJ	Espace « Ami des Jeunes »
ISTs	Infections Sexuellement Transmissibles
ONFP	Office National de la Famille et de la Population
OGs	Organisations Gouvernementales
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONGs	Organisation Non Gouvernementales
SIDA	Syndrome d'Immuno-Déficiência Acquisé
SSR	Santé Sexuelle et de la Reproduction
SSRAJ	Santé Sexuelle et Reproductive des Adolescents et des Jeunes
UNFPA	United Nations Fund for Population
VIH	Virus de l'Immuno-Déficiência Humaine

PARTIE INTRODUCTIVE

- ▶ INTRODUCTION
- ▶ POURQUOI CE RÉFÉRENTIEL ?
- ▶ A QUI EST DESTINÉ CE RÉFÉRENTIEL ?

► Introduction

Les adolescents et les jeunes représentent une richesse humaine d'une importance fondamentale dans le processus de développement et un facteur déterminant dans le changement social.

En Tunisie, selon le recensement 2014, les adolescents et les jeunes dont la tranche d'âge varie entre 10 et 29 ans représentent 32,3% soit le tiers de la population.

..
La Constitution de la deuxième république, adoptée le 26 janvier 2014, a consacré l'article 8 à la jeunesse : « La jeunesse est une force vive dans la construction de la nation. L'état veille à assurer aux jeunes les conditions nécessaires au développement de leurs capacités, de leur prise des responsabilités et à élargir et généraliser leur participation à l'essor social, économique, culturel et politique ».

La santé sexuelle et de la reproduction vise un état de complet bien-être physique, mental et social, qui ne cesse de préoccuper les décideurs et les intervenants dans les différentes régions du monde.

L'ONFP ,principale institution en charge de la SSR, a pris les jeunes comme cible prioritaire, après la conférence du Caire sur la population et le développement (CIPD 1994). Afin de répondre à leurs besoins, il fallait leur offrir des espaces dans lesquels ils peuvent bénéficier de multiples services de santé sexuelle et de la reproduction les mieux adaptés à leurs attentes.

Représenté dans les 24 gouvernorats, l'ONFP, a progressivement créé des espaces amis des jeunes qui offrent de différentes prestations d'IEC (Information, Education et Communication) en plus des prestations médicales et psychologique et ce pour répondre aux besoins des jeunes.

Malgré les efforts déployés, les besoins en matière de santé sexuelle et de la reproduction restent insatisfaits et les espaces créés sont peu connus. Afin d'améliorer l'accès aux services de ces EAJ, un processus de réflexion a été entamé.

En 2017, deux actions essentielles ont débuté ce processus :

- 1- Evaluation des EAJ et ce pour une meilleure prise de connaissance de leur fonctionnement ainsi que l'identification des obstacles à l'accès des jeunes à ces espaces.
- 2- Elaboration d'une Note d'information sur les besoins des adolescents/Jeunes en SSR, visant à alimenter le plaidoyer envers l'accès des adolescents et jeunes des deux sexes en SSR.

En 2018 et 2019, deux ateliers de réflexion ont été organisés pour définir le fonctionnement des EAJ, discuter des procédures et modalités d'amélioration et d'adaptation des services offerts au niveau des EAJ, et de lancer la réflexion autour de l'amélioration de recrutement des jeunes pour redynamiser ces espaces.



Le premier a regroupé des participants de l'ONFP de différents profils (Délégués, médecins prestataires, Sages-femmes, coordinateurs d'IEC, psychologues et sociologues) impliqués activement dans le fonctionnement des EAJ à l'échelle régionale, des éducateurs pairs, des cadres centraux de l'ONFP et des représentants du bureau de l'UNFPA. Quand au deuxième il a réuni des représentants des OGs et des ONGs impliqués dans la SSR.

Suite à ces deux ateliers plusieurs recommandations ont été émises, dont l'élaboration d'un référentiel des EAJ.



► Pourquoi ce référentiel ?

Ce référentiel est un document de référence et d'aide pratique, il aspire à :

- S'aligner sur les normes de qualité établies dans l'offre de services aux jeunes.
- Harmoniser le modèle d'organisation et les modalités de management de l'espace,
- Répondre au besoin de lignes directrices sur l'organisation et la gestion d'un espace « Ami des jeunes » en santé sexuelle et reproductive.

► A qui est destiné ce référentiel ?

Le présent document est conçu pour être accessible à tout acteur concerné par l'espace « Ami des jeunes » en santé sexuelle et reproductive :

Les différents prestataires de services (Médecins, sages-femmes, psychologues, infirmiers, éducateurs et éducateurs pairs) dans l'espace qui sont chargés du fonctionnement de l'espace et sont appelés à mieux servir les jeunes selon les principes énoncés et conformément aux normes établis dans ce référentiel.

Les Délégués Régionaux de l'ONFP en tant que premiers responsables qui veillent à l'organisation de l'espace et à son bon fonctionnement à travers la prise des mesures nécessaires pour la mise en œuvre des normes et standards définis.

Les Directions concernées au niveau de l'ONFP qui accompagnent les délégations régionales dans le management de l'espace.

Les partenaires impliqués activement au niveau régional dans les actions en direction des jeunes en matière de santé sexuelle et reproductive.

Les organisations gouvernementales et non gouvernementales qui désirent créer un espace «Ami des jeunes».

Les organismes internationaux qui fournissent un appui technique et financier pour la promotion des activités relatives à la santé et aux droits des jeunes en matière de santé sexuelle et reproductive.



PARTIE 1

ESPACE « AMI DES JEUNES » EN SANTÉ SEXUELLE ET REPRODUCTIVE ... C'EST QUOI ?

- ▶ **UN RAPPEL HISTORIQUE**
- ▶ **VISION ET MISSION DE
L'ESPACE « AMI DES JEUNES »**
- ▶ **VALEURS ET PRINCIPES D'ACTION**
- ▶ **BÉNÉFICIAIRES**

► Un rappel historique

La création progressive des EAJ est à inscrire dans le processus évolutif que l'ONFP a entamé et continue à suivre afin de répondre aux attentes des jeunes et de mieux les servir dans le domaine de la SSR.

1994 : après la CIPD, l'ONFP a intégré les jeunes comme une cible prioritaire dans ses interventions en SSR. Ainsi, un programme de SSR adapté aux besoins des jeunes a été instauré, fondé sur les axes suivants :

- Accorder une place de choix à la recherche afin de mieux connaître les questions de SSR chez les jeunes.
- S'appuyer sur l'information et la communication pour introduire des changements au niveau du comportement procréateur sexuel des jeunes suivant des approches innovatrices.
- Doter les intervenants auprès des jeunes des compétences et d'outils appropriés. Favoriser le travail de partenariat pour avoir le soutien des institutions gouvernementales et non gouvernementales.

1997-2001 : au cours de cette période, les efforts se sont orientés vers le développement et la mise en œuvre d'un projet spécifique à la SSR des adolescents et des jeunes appuyés par l'UNFPA et exécuté en collaboration avec des Institutions gouvernementales et ONG spécialisées. Les principales actions menées se rapportaient aux axes d'intervention suivants :

- Mobilisation et implication des acteurs intervenant auprès des jeunes dans les actions d'information, de sensibilisation et d'accompagnement et ce dans le cadre de conventions de partenariat établies avec les ONG et les structures étatiques.
- Formation des différents intervenants auprès des jeunes et les doter d'outils appropriés afin d'acquérir les compétences et les habiletés nécessaires leur permettant de mieux communiquer avec les jeunes et de s'adapter à leurs attentes en matière de SSR.
- Intégration de nouvelles approches d'éducation favorisant la participation des jeunes dans différents milieux et utilisant de modes de communication de proximité attractifs et dynamiques encourageant la discussion avec les jeunes et entre eux: séances d'animation de groupe, théâtre interactif, jeu interactif sur les MST, vidéo forum, etc.
- Adoption de l'approche de l'éducation par les pairs dans les actions d'information et de sensibilisation des jeunes en matière de SSR dans différents milieux ; scolaire et universitaire, associatif, professionnel, militaire.
- Mise en place progressive des Cellules d'Ecoute et de Conseil (CEC) pour Jeunes en milieux (scolaire, universitaire, sanitaire, professionnel, culturel, associatif, etc), gérées par un personnel formé (médical, paramédical et/ou éducatif), ces cellules ont servi de lieu d'accueil personnalisé pour aider les jeunes à exprimer leurs besoins et livrer librement leurs problèmes liés à la SSR, à accéder à l'information, à bénéficier de conseils



et d'orientation en cas de besoin. Parallèlement, l'ONFP a intégré des consultations périodiques pour les adolescents et les jeunes.

- Lancement de la première expérience dans l'organisation d'un espace de consultations à Bardo pour qu'il soit un lieu spécifique adapté aux jeunes (accès indépendant, agencement, personnel, etc.).

2002-2006 : durant cette période, les efforts entrepris ont été renforcés et les acquis au profit des jeunes ont été consolidés, et ce à travers les principales actions suivantes :

- L'élargissement du partenariat avec d'autres ONG et institutions permettant de renforcer les interventions auprès des jeunes ; que ce soit au niveau de la prise en charge ou dans l'orientation vers les structures appropriées.
- L'extension géographique des Cellules d'Ecoute et de Conseil pour couvrir l'ensemble du territoire. Ainsi, plusieurs acteurs (DMSU, ATPF, ATLMST SIDA, ENDA et autres) ont créé ou aménagé des espaces d'écoute, de conseil et d'orientation des jeunes.
- La mise en place, dans le cadre d'un projet de coopération entre l'ONFP et la JICA, de l'espace « Meriem » à Bizerte comme centre de services de SSR spécifiques aux jeunes, disposant d'un lieu indépendant, d'un design attractif et d'un personnel qualifié et formé, cet espace offre gratuitement, aux jeunes une information, une éducation ciblées et une prise en charge psychologique ou médicale adaptée à leurs demandes exprimées ou latentes.
- L'extension de l'expérience de Bardo et Bizerte à d'autres délégations régionales de l'ONFP à travers la création ou l'aménagement d'espaces « Ami des jeunes » dans le cadre d'une stratégie opérationnelle cohérente pour répondre aux attentes et besoins des jeunes en matière de SSR.

2007-2016 : cette période a connu le début de la généralisation des EAJ ; à raison d'un espace par région.

2017 : l'ONFP a commencé un processus de réflexion pour l'amélioration de l'accès des ado/jeunes aux EAJ. A cet effet, l'ONFP et en partenariat avec l'UNFPA a mené une étude d'évaluation de ces EAJ.

2018 : organisation d'un atelier de partage des résultats de l'évaluation et de réflexion au profit des responsables et prestataires de services au sein de l'EAJ.

2019 :

- Organisation d'un atelier de partage des résultats de l'évaluation et de réflexion pour les partenaires des ONG's et OG's thématique.
Ce processus a abouti à la nécessité d'élaboration d'un référentiel pour les EAJ.
- Le recrutement d'un consultant national (Mr Adel Ayari).
- L'organisation des réunions regroupant le consultant et le comité de pilotage,
- L'organisation d'un atelier de travail avec les prestataires et les responsables des EAJ et présentation des lignes directrices du référentiel,

- **2020** : la reconstitution du référentiel élaboré par le comité de pilotage.
- **2021** : l'organisation de trois ateliers interrégionaux.
 - Objectifs de ces trois ateliers organisés c'est de partager la version pré-finale du référentiel, recueillir les propositions d'amélioration, valider la mission et la vision et choisir trois régions qui feront l'objet du testing du référentiel.
- **2022** : les principales activités réalisées durant cette période:
 - Elaboration de la version pré-finale du référentiel en intégrant les propositions et les recommandations issues des ateliers interrégionaux.
 - Accompagnement des trois régions dans la phase du testing.
 - l'organisation de deux ateliers interrégionaux du 25 au 28 octobre 2022 pour la finalisation du référentiel et l'élaboration des recommandations pour garantir sa mise en œuvre.



► Vision et Mission de l'espace « Ami des jeunes »

Vision :

Chaque ado/jeune en Tunisie jouit d'un état de bien être et de tous ses droits fondamentaux en santé sexuelle et reproductive de manière équitable, sans discrimination aucune et en toute sécurité tels que garantis par les droits humains et reconnus par la constitution, même en situation de crise.

Mission :

L'EAJ est un espace médico-psycho-social public relevant de l'ONFP et se référant aux politiques publiques de la santé et plus spécialement celles de la SSR. C'est un espace contribuant au bien-être des ado/jeunes, offrant des services gratuits, préventifs, curatifs, d'accompagnement, de suivi et de médiation, relatifs aux droits et à la santé sexuelle et reproductive, dont bénéficient les ado/jeunes, célibataires et ce, sans discrimination aucune.

A travers cette mission, l'espace « Ami des jeunes » :

- inscrit son rôle dans des perspectives bien plus larges brassant des enjeux autant sanitaires, sociaux que culturels.
- offre une opportunité de réponse de manière appropriée et de proximité aux préoccupations, aux attentes et aux besoins des jeunes,
- contribue à la promotion de la santé sexuelle et reproductive auprès des jeunes et particulièrement les plus vulnérables,
- met à la disposition des jeunes des services accessibles, équitables, reconnus utiles, sécurisants, efficaces, efficients, et appropriés et ce, sans discrimination aucune.
- contribue au développement des compétences essentielles des jeunes pour les aider à préparer leur avenir et leur bien-être individuel, familial et social,
- contribue au choix d'orientation des actions novatrices en adéquation avec les préoccupations et les besoins des jeunes.

Attributions :

Afin de remplir sa mission, l'espace « Ami des jeunes » veille à la réalisation des principales attributions suivantes :

- Identifier et analyser constamment les besoins des jeunes en matière de santé sexuelle et reproductive.
- Contribuer au diagnostic et à la prise en charge médicale et psychosociale des problèmes de santé sexuelle et reproductive des jeunes.
- Etablir les priorités et définir les orientations pour les interventions en faveur des jeunes en réponse aux besoins identifiés et tenant compte des difficultés rencontrées au niveau de prise en charge.
- Planifier les actions d'éducation, de prévention, de prise en charge et d'accompagnement

- Planifier les actions d'éducation, de prévention, de prise en charge et d'accompagnement à mener en direction des jeunes et gérer les ressources mises à disposition.
- Développer le partenariat et la collaboration avec les différents acteurs et renforcer la coordination avec les autres structures du système de santé.
- Assurer le suivi et l'évaluation des activités et des services offerts par l'espace.
- Développer la communication interne et externe de l'espace.



► Valeurs et principes d'action

Valeurs

L'espace « Ami des jeunes » s'engage à remplir sa mission en respectant une charte éthique (voir annexe 1), principalement les valeurs suivantes :

Le respect

L'espace « Ami des jeunes » agit avec considération, tolérance et dignité à l'égard de ses bénéficiaires, ses collaborateurs, ses partenaires nationaux et internationaux.

L'intégrité

L'espace « Ami des jeunes » agit de manière intègre, responsable et de façon à honorer ses engagements envers ses bénéficiaires et ses partenaires afin de mériter et de préserver leur confiance.

L'équité

L'espace « Ami des jeunes » traite toutes les parties prenantes avec impartialité dans ses prises de décisions, tout en tenant compte des contextes spécifiques de chacun.

Le professionnalisme

L'espace « Ami des jeunes », exige la poursuite du plus haut standard de qualité dans l'offre de services, l'attention à l'innovation et l'exemplarité des procédures.

Principes d'action

Ainsi, l'espace « Ami des jeunes » est guidé dans ses interventions par les fondements de la promotion de la jeunesse et de la santé en Tunisie, par les priorités, les orientations stratégiques et les normes de qualité établies par l'ONFP et à travers lesquelles plusieurs acquis ont été réalisés au profit des jeunes.

Pour ce faire, l'espace « Ami des Jeunes » intervient selon les principes d'action suivants :

Adopter une approche holistique aux composantes multiples

Cette approche prend en compte toutes les dimensions de la sexualité (physiques, psychologiques, sociales, économiques, culturelles, etc.) et ne se limite pas à se focaliser sur la prévention des risques et le traitement des problèmes de santé sexuelle et reproductive. C'est une approche positive, axée sur les jeunes, qui combine les efforts de l'éducation complète à la sexualité et de renforcement de la qualité des services. L'objectif étant de donner aux jeunes la capacité de gérer leur sexualité de manière responsable, sûre et satisfaisante.

S'inscrire dans une logique de promotion des droits en SSR

Les actions en faveur des jeunes doivent reconnaître et respecter leurs droits en SSR.

Partir de l'existant et valoriser les acquis avec les jeunes pour les jeunes

Il s'agit de renforcer et de maximiser le potentiel des interventions déjà amorcées par tous les acteurs, y compris les jeunes. Les bonnes pratiques sont à cet effet, à capitaliser et à partager.

Coordonner les efforts en direction des jeunes

L'espace « Ami des jeunes » veille , à travers ses interventions, à associer les objectifs de la santé avec ceux des autres domaines liés au développement et au bien-être de cette population en tenant compte de leur interdépendance et leur influence réciproque. Les actions de promotion, de prévention et de prise en charge déployées par chaque intervenant sont à intégrer dans un cadre cohérent, coordonné et harmonieux aux objectifs partagés.



► Bénéficiaires

L'espace « Ami des jeunes » prend en compte trois groupes de bénéficiaires de services

Les bénéficiaires directs

- Les adolescents âgés entre 15 à 19 ans.
- Les jeunes âgés de 20 à 29 ans.
- Les adolescents âgés de moins de 15 ans et les jeunes adultes âgés de 30 ans et plus selon leurs besoins spécifiques.

Les bénéficiaires indirects

Les parents :

Les parents jouent un rôle influant dans l'éducation sexuelle et l'épanouissement de leurs enfants. Leur implication est prise en compte, selon les situations, dans la prise en charge du jeune.

Ainsi, l'implication des parents dans des activités éducatives et de prise en charge contribue à l'augmentation de la notoriété et à l'amélioration de l'image de l'espace « Ami des jeunes ».

Les « professionnels » en contact avec les jeunes :

Les différents professionnels relevant des structures régionales, privées, gouvernementales et non gouvernementales, qui travaillent avec les jeunes bénéficient des activités spécifiques visant la création et le maintien d'un environnement favorable à l'accès des jeunes aux services de santé sexuelle et reproductive fournis par l'espace « Ami des jeunes ».

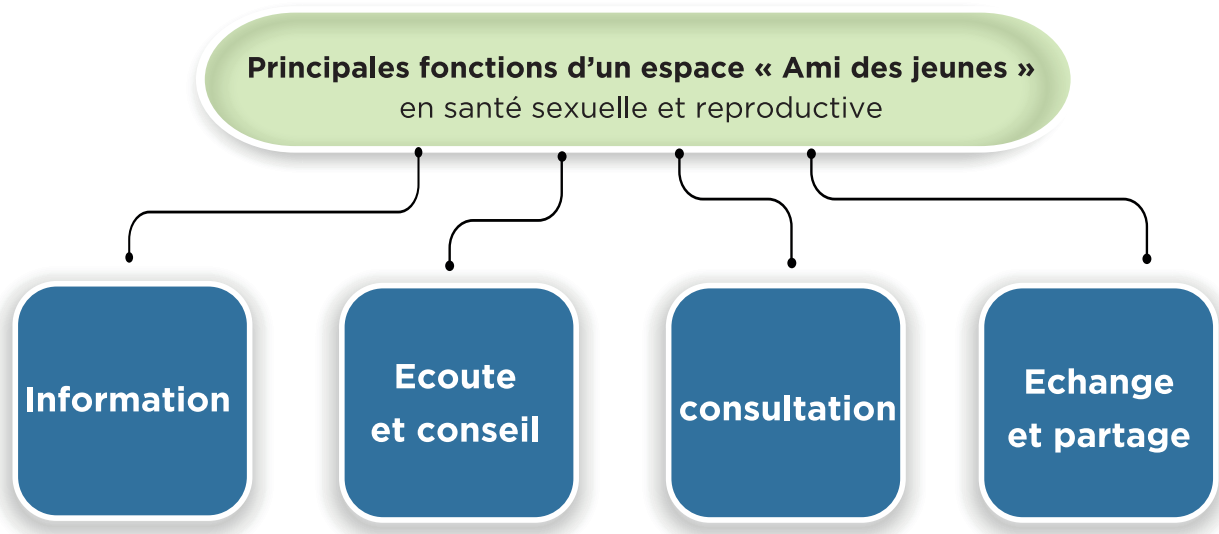


PARTIE 2

FONCTIONNEMENT DE L'ESPACE « AMI DES JEUNES »

- ▶ **PRINCIPALES FONCTIONS**
- ▶ **LES SERVICES DE SANTÉ
SEXUELLE ET REPRODUCTIVE**
- ▶ **L'ÉQUIPE DE L'ESPACE**

► PRINCIPALES FONCTIONS



lieu d'information

L'information est fondamentale en matière de sexualité et santé de la reproduction afin de permettre à l'ado/jeune, de développer ses connaissances et ses compétences, de dépasser ses préjugés et ses craintes et l'initie et l'implique dans le processus de promotion de sa santé.

Les ado/jeunes ont besoin d'un accès à des informations exhaustives sur les problématiques liées à la santé sexuelle et reproductive. Cela permet de fournir des données exactes et précises, de réfuter les mythes associés à la sexualité, transmettre des compétences de vie saine et d'orienter les ado/jeunes aux services de santé.

L'information englobe tous les domaines importants pour l'adolescent à savoir : son développement, son anatomie, sa sexualité, ses compétences et les moyens de les exercer sans risque (voir annexe 2 : arbre de l'éducation SSR jeune).

Pour ce faire, l'espace « Ami des jeunes » veille essentiellement à :

- mettre en place des voies de communication (présentielle et/ou à distance) pour permettre aux jeunes d'avoir accès aux informations pertinentes et pour leur donner la possibilité d'exposer leurs propres besoins.
- mettre à disposition des adolescents et jeunes l'information sous différents axes sur les différents thèmes en rapport avec la SSR.
- remplir la fonction d'un lieu de ressources documentaires en proposant un accès facile et riche de l'information « grand public » sur l'ensemble du domaine de la SSR
- devenir un centre de ressources documentaires destinés aux professionnels de terrain en leur facilitant l'accès aux ressources disponibles.

Un lieu d'écoute et de conseil

L'écoute est une activité à part entière : l'ado/jeune ne venant que pour être écouté et compris. Elle est aussi la première étape avant l'orientation vers une activité ou consultation indiquée.

La dimension de l'écoute est au centre des préoccupations de l'espace, faisant partie intégrante de son fonctionnement. Ecouter l'ado/jeune, c'est avant tout l'accueillir, comprendre sa demande qui pourrait être psychologique, médicale, socio-familiale ou plus complexe, identifier ses besoins et l'accompagner dans sa recherche de solution.

Un lieu de consultation

La consultation est un terme qui recouvre plusieurs modalités de rencontre avec les ado/jeunes. Son objectif est de permettre au ado/jeune de faire le point sur sa situation, de répondre à ses attentes, de bénéficier de service psychologique et/ou médical, d'être orienté vers un service plus spécialisé si nécessaire.

Les services offerts touchent autant le volet préventif que celui curatif, l'écoute et l'accompagnement y sont indissociables ; en forment un noyau essentiel.

Les services à fournir doivent respecter les normes de qualité (voir annexe 3 : normes de qualité de l'OMS).

Un lieu d'échange et de partage

Le cadre familial et l'environnement proche des jeunes ne sont pas souvent favorables pour que ces derniers puissent dialoguer, acquérir des connaissances de base et apprendre des compétences leur permettant de s'épanouir et de se développer, d'affirmer une image de soi et avoir confiance en soi, etc. Les ado/jeunes se trouvent ainsi confrontés à des valeurs différentes et parfois contradictoires qui n'améliorent pas leur connaissance et qui peuvent induire des choix difficiles, souvent inadéquats en matière de sexualité et santé sexuelle et reproductive et qui peuvent déterminer le cours de la vie et de l'avenir.

C'est pourquoi, il est important de s'engager dans des activités visant à améliorer la communication entre les « adultes » et les jeunes. Des échanges interactifs doivent se faire à cet effet à différents niveaux :

- L'espace est un lieu d'échanges et de débats entre les jeunes et les professionnels de santé sur des problématiques que les jeunes ont parfois du mal à aborder avec leurs parents.
- L'espace offre un lieu de rencontre des jeunes entre eux-mêmes, des parents, des jeunes avec leurs parents par l'organisation de débats encadrés par les professionnels sur des thèmes en rapport avec la santé sexuelle et reproductive.
- L'espace donne l'occasion de développer une relation de confiance des jeunes et des parents avec les prestataires des services.



► Les services de santé sexuelle et reproductive

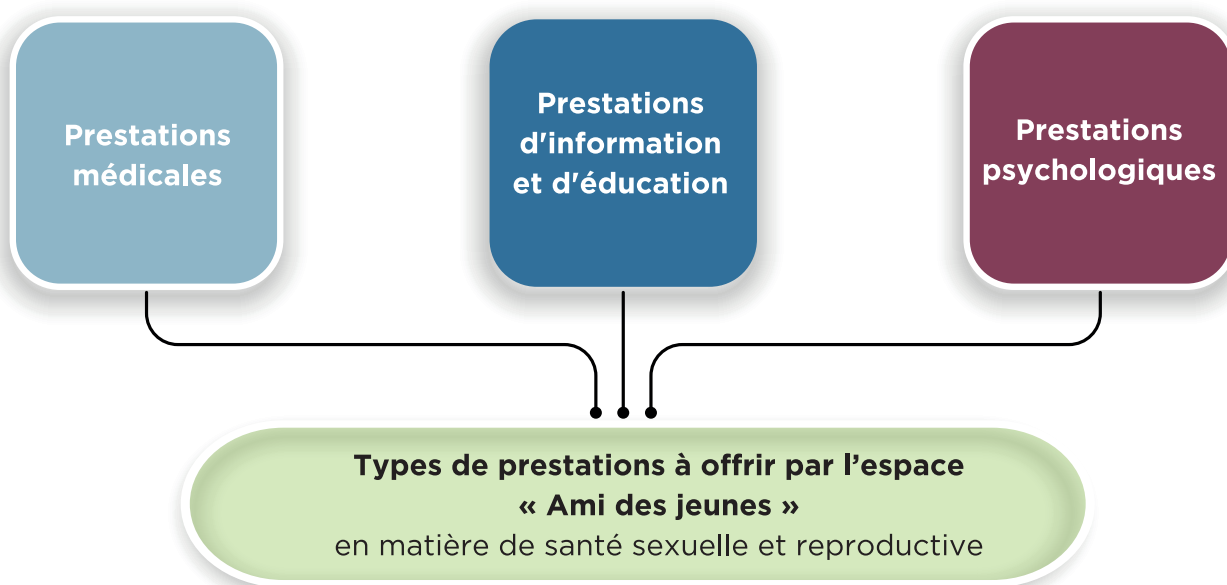
Les services de santé sexuelle de la reproduction adaptés aux ado/jeunes permettent d'assurer une gamme complète de prestations de façon à répondre aux besoins, aux vulnérabilités et aux désirs spécifiques des ado/jeunes (voir annexe 4 : les prestations SSR pour les jeunes).

La gamme de services à offrir aux ado/jeunes doit répondre aux normes de qualité en matière de santé sexuelle et reproductive et comprendre la prévention, le diagnostic et la prise en charge des problèmes de santé sexuelle et reproductive, tant sur le plan physique, social que mental et l'orientation.

Les services adaptés aux jeunes doivent être accessibles à tous les adolescents et à tous les jeunes, quel que soit leur âge, leur situation matrimoniale, leur statut sérologique, leur orientation sexuelle, leur identité de genre, leur profession, leur situation sociale, etc. Ils doivent être confidentiels, sans jugement de valeur et rendus en privé.

En même temps, les prestataires de service doivent donner la priorité aux droits des jeunes, notamment le droit à la vie privée et à la confidentialité, et veiller à ce que l'implication des parents, tuteurs et autres parties prenantes ne conduisent pas à une violation de ces droits.

Les services adaptés aux ado/jeunes proposent en plus la reconnaissance et le respect de la diversité des ado/jeunes ainsi que leurs besoins spécifiques, la promotion de l'égalité entre les genres et une approche positive à la sexualité et aux relations. Ils permettent d'aider les jeunes à faire des choix éclairés en matière de santé et de sexualité.



Les prestations d'information et d'éducation (IEC)

Ces prestations constituent le socle vital, fondamental et essentiel des activités de l'EAJ. De leur réussite dépend, en grande partie, l'image de cette structure et la pérennité de sa mission. En fait, l'un des défis que les EAJ ont à affronter est la capacité à formuler des réponses appropriées pour les nouveaux profils des Jeunes face aux mutations multiples que connaît la société tunisienne.

Les visiteurs de l'EAJ bénéficient de services d'information et d'éducation, adéquats, de qualité et personnalisés, à travers le bon accueil, l'explication et la sensibilisation, le conseil et l'orientation.

L'accueil

Point central de l'ensemble des activités de l'espace, l'accueil constitue le moment essentiel dans la relation qui se noue avec le visiteur qui doit d'emblée se sentir accueilli et écouté. Cette relation

Accueillir, c'est recevoir avec égard, renseigner, informer, accompagner et orienter. C'est non seulement un « moment » mais une « manière » d'entrer en relation avec autrui.

est un préalable nécessaire pour communiquer avec le jeune, le mettre en confiance et mériter de recevoir ses confidences relatives aux problèmes de sexualité qui sont souvent occultés ou difficilement exprimés. L'accueil doit être assuré par un agent

formé. Il doit permettre à chaque visiteur de s'exprimer librement à propos de sa demande et à l'accueillant de comprendre fidèlement ses attentes et de pouvoir professionnellement y répondre.

L'accueil doit répondre à plusieurs critères :

- s'entendre comme le point de départ d'une relation entre la personne accueillie et le personnel de l'espace. Le visiteur doit d'emblée se sentir accueilli et écouté.
- être convivial, organisé de telle façon que les jeunes aient plaisir à venir et aient la possibilité d'y revenir et exprimer leurs besoins
- permettre l'information et l'orientation de la personne reçue en fonction de ses demandes et de ses besoins
- être polyvalent de point de vue du visiteur (jeunes, parents ou autres adultes, professionnels) qu'au niveau des questions traitées (prévention, soins, aide, recherche documentaire, etc.).

Une ligne téléphonique constitue un moyen pour accueillir les demandes des jeunes, répondre à leurs questions et les informer sur les activités du centre. Il peut être un préalable dans le contact du jeune avec le centre.

Counseling

Le counseling est un temps nécessaire tout le long du parcours de l'ado/jeune au niveau de l'espace.

Le counseling initial se fait dans un cadre approprié et assuré par un personnel éducatif formé. Cette prestation doit être personnalisée dans une perspective préventive.

La demande en matière de soins et d'information et son expression sont très spécifiques chez l'ado/jeune. Ce dernier peut paraître désintéressé et indifférent aux problèmes de sa santé en général et de sa santé sexuelle et reproductive en particulier, mais, en réalité, cela constitue sa préoccupation essentielle et sa première source d'angoisse. L'expression de cette préoccupation est cependant très particulière puisque le langage utilisé est souvent paradoxal et doit être décodé.

C'est pourquoi cette prestation consiste à répondre aux demandes spécifiques des jeunes, à apporter des explications sur les questions posées, à faire connaître les activités et les services du centre, à informer et à sensibiliser sur les problèmes essentiels de SSR afin de les amener à adopter un mode de vie sain.

Les conseils ne doivent pas être imposés mais ils doivent aboutir à la possibilité pour l'ado/jeune de choisir et de décider par lui-même afin de pouvoir se sentir responsable et libre de ses choix.

Education et sensibilisation de groupe

L'objectif de cette prestation est d'informer et de sensibiliser les jeunes sur les problèmes essentiels de SSR afin de les amener à adopter un mode de vie sain.

L'Espace doit proposer également des actions collectives périodiques pour répondre aux besoins d'information, d'échange, d'apport de connaissances théoriques et pratiques des différents publics reçus ; et ce à travers :

- l'utilisation du point d'information et de documentation mis en place pour consulter des ressources documentaires répertoriées dans une liste mise à la disposition des jeunes et autres usagers,
- la tenue des séances d'éducation de groupe pour jeunes ou parents sur des thèmes en rapport avec la SSR des jeunes. Selon le thème, ces séances sont animées par le personnel éducatif, les éducateurs pairs, le psychologue, le personnel médical et paramédical et des professionnels dans différents domaines.
- l'animation des ateliers ouverts à tous les jeunes et pour certains sujets, aux parents et qui sont gérés par les prestataires de service et/ou par des professionnels. Ces ateliers permettent un premier temps d'échange et de prise de contact qui faciliterait une démarche ultérieure plus personnelle du jeune.
- l'organisation de rencontres débat, échanges sur des thématiques de SSR pour répondre aux besoins repérés par les prestataires et les professionnels. Ces temps permettent de rassembler divers publics et d'offrir un temps de parole à chacun.
- l'utilisation et la diffusion des supports d'information et d'éducation selon les thèmes évoqués.



Les prestations médicales

La mise en place d'un paquet de services essentiels adaptés aux ado/jeunes n'implique non seulement la mise à disposition d'un certain nombre de services et de matériels, mais aussi d'établir des normes minimales concernant la qualité des soins.

Ce paquet comprend les composantes suivantes de la SSR :

- L'utilisation des moyens de contraception
- L'interruption volontaire de la grossesse
- La consultation prénuptiale
- La consultation périnatale
- Les IST-VIH/Sida
- Le dépistage et le diagnostic du cancer du col de l'utérus
- La détection précoce du cancer du sein
- Diagnostic et prise en charge des troubles hormonaux de la puberté, troubles gynécologiques et troubles sexuels
- Dépistage des comportements addictifs
- Dépistage et prise en charge des violences faites aux femmes et aux filles
- Diagnostic de la ménopause précoce
- Diagnostic de l'infertilité

Diagnostic et prise en charge des troubles hormonaux de la puberté

Ces prestations comportent le diagnostic et la prise en charge des troubles du cycle, des mastopathies, des différents troubles hormonaux liés à la puberté et des troubles sexuels chez les adolescent.es

Consultation prénuptiale

Les prestations médicales et le suivi dans le cadre de la consultation prénuptiale, consistent en un examen clinique complet à la recherche des infections ou d'une maladie pouvant constituer un facteur de risque pour le conjoint ou la descendance et la prendre en charge.

La délivrance du certificat prénuptial se fait en mains propres de l'intéressé(e), après avoir relevé les antécédents personnels et familiaux et après avoir pris connaissance et communiqué les résultats des examens complémentaires nécessaires (à la recherche de maladies contagieuses, transmissibles, héréditaires, chroniques et IST, consanguinité).

Les services de contraception

Dans le cadre de l'offre de service de contraception, plusieurs méthodes contraceptives sont mises à la disposition des bénéficiaires :

- Contraception hormonale : orale (pilule combinée, pilule progestative contraception d'urgence), injectables, sous-cutanés et dispositif intra-utérin au levonorgestrel
- Dispositif intra-utérin

- Préservatifs
- Spermicides

Un examen clinique précède toute prescription de contraception, et les examens complémentaires seront indiqués en cas de besoins.

L'Interruption Volontaire de la Grossesse (IVG)

Au niveau de l'EAJ, le service d'avortement médicamenteux est prescrit conformément aux normes et procédures établies par l'ONFP (manuel de référence édition 2013). Pour l'IVG chirurgicale, les bénéficiaires seront référées aux centres de SR ou centres de référence régionaux

Consultation périnatale

Consultation prénatale

Cinq consultations médicales sont obligatoires comme prévu par le programme national de périnatalité, dont une devrait être faite par un médecin.

Les bénéficiaires seront orientées aux centres de référence pour les explorations complémentaires : les échographies et les bilans biologiques.

Consultation post natale

Deux consultations post natales aux 8ème et 40ème jour, sont préconisées par le programme national de périnatalité.

La préparation à l'allaitement maternel et une contraception adéquate sont également assurées.

Dépistage des cancers féminins

Dépistage du cancer du sein

Les prestations médicales consistent à faire l'examen clinique des seins au moins une fois par an. Les cas suspects à l'examen clinique seront orientés pour exploration.

Dépistage du cancer du col de l'utérus

Les prestations médicales consistent à réaliser le frottis cervical et le suivi et la périodicité se fait selon le manuel de référence 2013.

Dépistage et prise en charge des IST-VIH/Sida

Les prestations médicales et le suivi des IST-VIH/Sida, comprennent :

- L'offre des préservatifs pour la prévention des IST-VIH/Sida
- Le dépistage anonyme et gratuit du VIH/Sida.
- Le diagnostic et la prise en charge des IST par approche syndromique.
- L'orientation vers les centres de référence.



Dépistage des comportements addictifs

Les prestations médicales consistent à relever les signes comportementaux et cliniques qui pourront suspecter l'existence de l'addiction

Dépistage et prise en charge des violences faites aux femmes et aux filles

- Le dépistage pour relever les indices comportementaux, les signes cliniques ainsi que les motifs de consultation qui peuvent interpeller le prestataire et suspecter une violence
- La prise en charge des femmes et filles victimes des violences dans les EAJ est médicale et psychologique.

La prestation de prise en charge comporte l'évaluation de la sécurité de la victime et ce quel que soit le type de violence subie, ainsi que le diagnostic et le traitement des répercussions de la violence sur la santé sexuelle et reproductive.

Diagnostic de la ménopause précoce

Bien que la ménopause survienne en général vers la cinquantaine, mais on peut avoir des cas de ménopause précoce.

Au niveau de l'EAJ, la prestation médicale concernant cette composante, est de faire le dépistage de ces cas de ménopause précoce afin de commencer un traitement des signes climatiques et d'orienter pour un éventuel traitement hormonal substitutif.

Diagnostic de l'infertilité

Le rôle des prestataires médicaux au niveau de l'EAJ concernant cette composante sont les suivants :

- Faire le dépistage précoce des pathologies et autres affections qui peuvent induire à l'infertilité
- Assurer des mesures préventives par ex : traiter les IST
- Assurer un counseling pour la prévention, le dépistage et le diagnostic précoce des infertilités
- Si besoin faire une exploration si un(e) jeune se présente pour ce motif.

Les prestations psychologiques

L'intégration de la santé mentale dans les programmes de SSR est une décision très pertinente qui a contribué à l'amélioration de la qualité des services offerts, et a permis une avancée vers l'atteinte de « l'état de bien être » des bénéficiaires.

Pour les ado/Jeunes, population particulièrement vulnérable, la disponibilité de prestations psychologiques de proximité est particulièrement recommandée pour comprendre leurs problèmes, trouver des solutions et de ce fait, contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie.

En effet, grâce aux « services d'écoute et de conseil » et grâce à « la prise en charge psychologique qu'il assure », un psychologue dans un EAJ de l'ONFP peut intervenir à différents niveaux :

- Il peut accompagner la santé affective et sexuelle des ado/jeunes et contribuer à son amélioration
- Il intervient pour améliorer leur bien-être relationnel et social, contribuant ainsi à une meilleure cohésion familiale et une meilleure intégration sociale.
- Il joue un rôle important dans la prévention des comportements à risques, puisqu'il est capable non seulement d'anticiper, de repérer et d'évaluer les risques, mais également d'assurer l'accompagnement et la prise en charge psychologique adéquate.
- Le psychologue grâce à des entretiens avec le jeune (et sa famille si nécessaire), recueille les demandes des bénéficiaires, identifie leurs besoins et assure des interventions de diagnostic et d'évaluation des troubles psychologiques et émotifs et peut fournir une aide psychologique au besoin.
- Pratique des entretiens individuels ou collectifs et met en place un suivi psychothérapeutique individuel ou groupal.

Orientation et référence

Au moment de son accueil (physique ou à distance), lors de sa participation à une séance éducative, suite au counseling initial ou une prestation médicale ou psychologique et selon le besoin et la demande exprimée, l'ado/jeune reçoit des conseils précis, éclairés et adaptés et/ou sera orienté.

L'orientation se fait en fonction des demandes et des besoins de l'ado/jeune. Cette orientation consiste soit à :

- aider le jeune à consulter le service adéquat (éducatif, médical et/ou psychologique) disponible dans l'espace.
- le référer vers d'autres structures pour des prestations complémentaires ou des services en dehors du domaine de la santé.



La Formation et la Recherche

Les activités de formation et de Recherche

La formation et la recherche occupent une place de choix dans la démarche de la qualité de services de SSR adaptés aux ado/jeunes. Elles sont à considérer comme un outil d'accompagnement stratégique nécessaire pour :

- améliorer d'une manière continue les compétences des prestataires et agents travaillant dans les EAJ et développer leurs habiletés afin de les adapter aux attentes des ado/jeunes sans cesse évolutive,
- connaître d'une manière approfondie les questions de SSR chez les ado/jeunes et les mécanismes déterminants de leur comportement sexuel,

Outre les actions gérées par l'ONFP au niveau central, l'EAJ doit proposer des activités spécifiques de formation et de recherche en réponse aux besoins et attentes des ado/jeunes en matière de SSR, en fonction de ses capacités et tenant compte des orientations fixées à l'échelle nationale.

La formation

Une approche adaptée aux ado/jeunes doit inclure des actions de formation répétées pour rafraîchir les compétences des prestataires en exercice de différents profils (y compris les éducateurs pairs et les partenaires activement impliqués) et pour mieux les outiller afin de faire face aux exigences multiples en rapport avec les problématiques étroitement associées aux jeunes en matière de SSR.

A cet effet, l'EAJ est appelé à assurer des actions de formation à travers :

- L'organisation des journées d'information et de formation périodiques traitant chaque fois un thème particulier.
- L'organisation des sessions de recyclage pour les différents profils du personnel exerçant à l'EAJ.
- L'organisation de sessions de formation de trois à cinq jours pour le nouveau personnel et les nouveaux éducateurs pairs afin de les doter de nouvelles compétences nécessaires au travail avec les ado/jeunes en matière de SSR.
- L'organisation des ateliers de formation des professionnels et des partenaires régionaux impliqués en matière de SSR en direction des ado/jeunes

La formation doit couvrir tout le monde, du médecin au gardien, en passant par le personnel de nettoyage qui fait également partie de l'équipe. Elle doit aborder les différents services fournis par l'EAJ aux ado/jeunes. Une attention particulière est à accorder à la maîtrise des techniques de communication ainsi qu'à la maîtrise des technologies de la communication et des applications et logiciels y afférents.



La recherche

La recherche au niveau de l'EAJ est à réaliser par un personnel formé en méthodologie de recherche et en rédaction d'article scientifique. Elle peut prendre la forme d'études qualitatives et/ou quantitatives :

- Etude des dossiers (médical et psychologique) des ado/jeunes consultants sur les profils, les déterminants, les causes comportementales, etc.
- Etude documentaire à partir d'analyse de données statistiques sur les services SSR en direction des ado/jeunes.
- Enquête par questionnaire et/ou utilisant les techniques d'entretien individuel et de groupe sur les besoins, la satisfaction des ado/jeunes, etc.

La conception de la méthodologie de la recherche à adopter et la diffusion des résultats (publication d'article scientifique) seront partagées et validées avec les structures centrales concernées de l'ONFP.

Les résultats de la recherche doivent servir de référence de base pour établir des choix stratégiques et opérationnels à des fins de planification, de programmation et d'élaboration des messages spécifiques en direction des ado/jeunes.



► L'équipe de l'espace

La nature de la mission affectée à l'EAJ impose que son équipe ait les capacités polyvalentes de savoir-faire et armée d'un fort engagement humain et empathique. Autant l'écoute, l'accueil, l'accompagnement, la prise en charge psychologique ou les divers services médicaux, le niveau de la prestation reste hautement tributaire du niveau professionnel du capital humain et surtout en fort rapport avec le degré des compétences. Celles-ci, bien qu'elles doivent être constamment améliorées, sont spécifiques à chaque poste.

Les services offerts par l'espace « Ami des jeunes » doivent être de qualité et efficaces et doivent être dispensés par des prestataires professionnels à la fois formés, motivés et techniquement compétents et qui savent comment communiquer avec les ado/jeunes.

Les compétences communes

Afin de délivrer des soins, de l'assistance et des services aux ado/jeunes, en particulier ceux ayant des besoins complexes, le personnel de l'EAJ doit disposer, à divers niveaux, d'un ensemble de compétences et de connaissances spécifiques, combinées avec une approche professionnelle compatissante et une approche sans préjugés.

- Tout le personnel travaillant dans les EAJ, doit maîtriser les techniques de communication interpersonnelles afin de pouvoir gagner la confiance des ado/jeunes et apprendre la manière la plus adaptée pour pouvoir leur transmettre les informations dont ils ont besoin chacun dans son domaine.
- La compétence technique doit être accompagnée de respect et de sensibilité afin d'amener l'ado/jeune à se dévoiler et ainsi permettre de découvrir les problèmes sous-jacents qui peuvent ne pas être une cause immédiate de la consultation.
- Tout le personnel doit garantir la confidentialité et l'intimité de l'ado/jeune qui fréquente l'EAJ. Les ado/jeunes ont besoin en fait d'être sûrs de pouvoir bénéficier d'intimité pendant la consultation et de confidentialité par la suite.
- Tout le personnel doit contribuer à suivre et à évaluer le niveau de satisfaction des ado/jeunes par rapport aux services reçus.
- Le personnel de soutien, y compris celui chargé de l'entretien et du nettoyage, doit également être formé à traiter les ado/jeunes avec respect, à avoir une attitude exempte de tout jugement de valeur, et à respecter la confidentialité des bénéficiaires.

Composition de l'équipe et principales responsabilités

Le délégué régionale de l'ONFP veille à ce que tous les prestataires de services soient appelés à travailler en équipe et à participer activement au bon fonctionnement de l'espace et à sa bonne gestion administrative, technique et financière dans un esprit de travail d'équipe, conformément aux procédures en vigueur et en tenant compte des priorités et des orientations stratégiques de l'ONFP dans le domaine de la SSR en direction des ado/jeunes.

L'équipe de l'EAJ devrait être composée :

- Un gardien,
- Un agent ouvrier,
- Un éducateur ou d'une éducatrice,
- Un infirmier ou infirmière,
- Un(e) psychologue,- Un coordinateur ou une coordinatrice d'IEC,
- La sage-femme de supervision de la délégation régionale,
- Une sage-femme,
- Un médecin plein temps ou conventionné compétent en SSR.

Chaque membre de l'équipe devrait être doté d'une fiche de poste définissant ses compétences, ses attributions et ses responsabilités ainsi ses qualités requises.

Les principales responsabilités à accomplir pour l'EAJ sont réparties par type de personnel comme suite :

Le personnel d'appui

Il est composé d'un gardien qui veille à la sécurité de l'espace et d'un(e) ouvrier(e) chargé(e) de :

- l'entretien quotidien de l'espace et de sa propreté, autant interne qu'externe,
- le rangement et l'entretien des meubles et des équipements dans l'espace,
- le bon stockage du différent matériel relevant de ses fonctions.

Personnel d'accueil :

- Le personnel d'accueil devrait être formé pour un accueil de qualité respectant les droits humains en général et les droits sexuels et reproductifs en particulier.
- Le personnel d'accueil, doit être bienveillant, disponible, bien formé en matière de communication avec les ado/jeunes et bien informé sur les activités du centre et des autres structures destinées aux jeunes.

Le personnel éducatif

Le personnel éducatif composé d'un animateur ou d'une animatrice formé(e) chargé(e) de :

- l'accueil et l'orientation vers les services en interne,
- le counseling initial,
- la gestion des supports d'IEC,
- l'organisation et/ou l'animation des séances d'éducation individuelles et de groupe au sein de l'espace,
- La participation à la planification et l'évaluation des activités de sensibilisation en intra et extra murs.

Le cadre éducatif travaille sous la responsabilité du coordinateur d'IEC



Le (la) psychologue

Il (elle) est chargé(e):

- De recueillir les demandes des ado/jeunes ayant des problèmes liés à la SSR, d'évaluer leurs besoins et d'assurer les prestations psychologiques adéquates (« écoute et conseil » et « prise en charge psychologique »), (voir p 27 : prestations psychologiques)
- D'orienter, selon les besoins identifiés, vers d'autres prestataires/structures, pour une prise en charge interdisciplinaire si nécessaire. Le psychologue doit créer et entretenir un réseau de collaboration entre les différents secteurs et professionnels impliqués dans la prise en charge interdisciplinaire des bénéficiaires/clients (es).
- De remplir les supports de suivi (dossiers psychologiques) et de recueillir les données psychologiques
- De participer au programme de Formation continue
- De participer à l'élaboration de protocoles de recherche en psychologie et à la réalisation de travaux.
- De contribuer au besoin à l'élaboration et à la mise en œuvre des stratégies nationales en matière de santé mentale en lien avec la SSR ;

Le personnel médical et paramédical

Le personnel médical et paramédical est composé de :

- D'un médecin et d'une sage-femme qui sont responsables de l'offre des prestations médicales en SSR pour ado/jeunes,
- D'un/une infirmier(e) ou aide-soignante responsable de l'hygiène des locaux et du matériel.

Les prestations assurées par ce personnel sont sous la responsabilité de la SFS en collaboration étroite avec le médecin plein temps.

REMARQUES IMPORTANTES :

Le délégué régional et tous les prestataires de services (éducatif, psychologique et médical) sont appelés à travailler en équipe et à participer activement au fonctionnement de l'EAJ et à contribuer à améliorer sa notoriété et son image. A cet effet, l'équipe veille ensemble à partager, entre autres, les attributions suivantes :

- Assurer une fluidité de la circulation de l'information au sein de l'EAJ en permettant une meilleure transparence et une diffusion équitable et à temps.
- Identifier, partager et examiner incessamment les différents besoins latents et exprimés par les ado/jeunes en matière d'information et de prestation de service en SSR.
- Participer à la planification, au suivi et à l'évaluation de la mise en œuvre des actions à mener au niveau de l'EAJ.
- Participer à la collecte et à l'analyse de l'information sur les activités de l'EAJ
- Contribuer à la promotion de l'identité visuelle de l'EAJ et à la diffusion d'une image positive de sa mission, de ses activités et de ses réalisations.





PARTIE 3

AMÉNAGEMENT DE L'ESPACE « AMI DES JEUNES »

- ▶ **CRITÈRES D'IMPLANTATION**
- ▶ **CRITÈRE D'AMÉNAGEMENT**
- ▶ **CONFIGURATION ET ÉQUIPEMENT
DE L'ESPACE**



► CRITÈRES D'IMPLANTATION

Il est essentiel que l'endroit choisi pour l'emplacement des EAJ doit répondre à un certain nombre de critères, afin de réunir les conditions optimales pour une utilisation maximale de l'espace et donc favoriser sa proximité et son accessibilité. Le choix du site doit répondre à certaines conditions :

Accessibilité géographique et physique

- La proximité : L'EAJ doit être situé dans un quartier accessible, proche de la population et de préférence aux alentours des structures fréquentées par les jeunes et adolescents (établissements scolaires, maisons de jeunes, maisons de culture, centres sportifs, etc.) ;
- L'emplacement géographique des EAJ doivent garantir la sécurité du public cible.
- Il est important de choisir un local qui ne donne pas lieu à une stigmatisation particulière (ancienne utilisation du local, proximité avec un établissement ayant une mauvaise connotation chez les jeunes).
- Séparation entre les lieux accueillant les ado/jeunes et ceux accueillant les adultes.
- L'identification de l'espace : Des panneaux de signalisation-indication doivent être disposés sur la voie publique et autour de l'espace afin d'en indiquer clairement l'emplacement. Ils doivent être attrayants et porter un logo personnalisé.
- La façade contient une enseigne ou plaque, lisible et portant le logo de l'Espace.
- L'EAJ doit être accessible aux personnes handicapées.

Accessibilité virtuelle

- Disponibilité d'un téléphone fixe / Ligne verte
- Disponibilité des informations sur la localisation des EAJ et les services offerts en ligne (Site web et réseaux sociaux)
- Disponibilité d'une plateforme interactive



► CRITÈRES D'AMÉNAGEMENT

L'aménagement de l'EAJ doit prendre en considération les exigences suivantes afin d'assurer son acceptabilité de la part des ado/jeunes :

Des propositions opérationnelles pour répondre au souci de convivialité sont aussi bien de l'ordre de l'environnement de l'accueil que de la compétence de la personne qui accueille.

Convivialité

- L'EAJ doit être convivial, rassurant et permettant une appropriation de l'espace par les ado/jeunes. Une attention particulière doit être accordée à la peinture, aux affiches sur les murs, à la propreté et au nombre de chaises dans les salles d'attente.
- L'EAJ nécessite une bonne ventilation, une température adéquate, absence d'humidité et un éclairage adéquat ;
- L'EAJ doit être assez spacieux et aménagé pour contenir toutes les missions exercées par le personnel et les services offerts.
- Les indicateurs de direction pour les différentes activités et services offerts doivent être disponibles pour assurer une bonne orientation dans l'espace.
- Disponibilité de documents divers (dépliants, brochures, affiches, livrets...) répondant aux préoccupations des ado/jeunes pour les inciter à demander le service.
- La charte de l'EAJ doit être affichée.

Originalité

- L'espace doit être conçu et aménagé de manière personnalisée. Il ne doit être ni trop administratif ni trop médicalisé.
- Les couleurs, l'architecture, la décoration, la fonctionnalité, la circulation, l'agencement des locaux et leur ameublement doivent être conçus avec beaucoup de soin dans une perspective dynamique.

Respect de l'intimité et de la confidentialité

- Les ado/jeunes ont besoin d'être sûrs de pouvoir bénéficier d'intimité pendant la consultation et de confidentialité par la suite. Ils ne devraient pas se déshabiller ou être examinés dans des lieux où d'autres personnes peuvent les voir. Les personnes qui attendent à l'extérieur ne doivent pas pouvoir entendre le diagnostic du médecin. Les ado/jeunes doivent avoir la certitude que les registres médicaux ne seront pas laissés à la vue de tout le monde. Ainsi, l'aménagement de l'EAJ doit garantir le respect de l'intimité et de la confidentialité dans les activités d'accueil, d'écoute, des consultations médicales et des consultations psychologiques.
- Les contraintes légales (tel que le signalement des violences faites aux mineurs ou bien un acte chirurgical ou autres) doivent être expliquées comme étant les seules exceptions à une politique stricte de confidentialité.
- La politique de confidentialité, exceptions y comprises, doit être expliquée à tous les utilisateurs adolescents et à leurs parents ou tuteurs et doit être clairement comprise par les agences concernées.

► Configuration et équipement de l'espace

Un espace d'accueil

L'accueil est assuré dans un espace réservé et bien conçu, à l'entrée du local, pour pouvoir proposer aux visiteurs un lieu chaleureux, confortable et apaisant capable de leurs donner confiance, de préserver leur intimité et de leur communiquer un message fort sur l'identité de la structure. Cet espace d'accueil doit répondre aux principales normes suivantes :

- **L'attente** se fait dans un coin spacieux bien aménagé qui peut servir ainsi à des activités d'animation et d'éducation de groupes.
- Un coin de **ressource documentaire** est réservé pour exposer les documentations se rapportant au champ de la santé sexuelle et reproductive et de la jeunesse (études existantes, documents spécialisés, publications, documents méthodologiques, etc.) ainsi que des supports d'information et de communication (dépliants, brochures, affiches, livrets...).
- Les **choix colorimétriques, l'éclairage et l'acoustique** de l'espace influent sur l'atmosphère et facilitent l'expression, l'échange et la discussion avec les visiteurs.
- Une **boîte d'appréciations et de suggestions** concernant les services fournis est mise en place
- La **charte**, les **posters** d'identification et de fonctionnement (règlement interne) de la structure et les **affiches** d'éducation sont affichés convenablement dans l'espace d'accueil.
- Un espace d'accueil dispose des **équipements** suivants (Les listes proposées ne sont pas exhaustives, elles peuvent être complétées et adaptées en fonction des besoins :

Désignation	Quantité	Désignation	Quantité
Comptoir ou bureau	01	01 Appareil téléphonique	01
Fauteuil	02	Installation WIFI	01
Tableaux d'affichage	02	01 TV +	01
Chaises	05	Lecteur DVD	01
Banquettes de 3 places	01	PC avec table de PC	01
01 Table basse	01	Imprimante	01
Élément de bibliothèque vitré	01		

Une salle de consultation

La salle de consultation médicale est équipée en matériels nécessaires suivants :

Désignation	Quantité	Désignation	Quantité
Ordinateur portable	01	Lampe scialytique	01
Bureau	01	Echographe	01
Fauteuil	01	Onduleur	01
Chaises	02	Stéthoscope et tensiomètre	01
Table basse	01	Matériel nécessaire pour les examens gynécologiques, le suivi prénatal et la contraception	01
Armoire	01	Poubelle à pédale (DAS et déchets ordinaires)	02
Porte manteau	01	Lavabo	01
Tableau d'affichage	01	Distributeur des papiers	01
Table gynécologique	01	Distributeur du savon liquide	01
Chariot pour le matériel	01	Négatoscope	
Tabouret tournant	01		

La liste des médicaments et des contraceptifs qui devrait exister au niveau de l'espace « Ami des Jeunes » doit être conforme à la nomenclature des médicaments et contraceptifs de l'ONFP

Un bureau pour le psychologue

La salle réservée à cette prestation doit se conformer aux normes et permettant le respect de l'intimité de l'ado/jeune et de la confidentialité.

Désignation	Quantité
Table ronde	01
Chaises	03
Canapé	01
Armoire	01
Tableau d'affichage	01
Téléphone de bureau	01
Ordinateur portable	01
Le matériel nécessaire pour les tests psychologiques courants	01

Une salle polyvalente

Un espace informatique avec une connexion Internet peut être aménagé pour permettre des recherches.

Cette salle est adaptée pour assurer des séances de sensibilisation de groupe, de réunion et de formation en interne ou avec les partenaires

Désignation	Quantité
Table de réunion	01
Chaises	15
Tableau d'affichage	02
Tableau à feuillets	02
Ordinateur portable	01
Vidéo projecteur	01
Ecran de projection	01
Ordinateur de bureau avec accessoires	04
Table pour ordinateur	04

Un espace privé

Un bloc sanitaire, un espace pour le magasinage.



PARTIE 4

ORGANISATION ET MANAGEMENT DE L'ESPACE « AMI DES JEUNES »

- ▶ **LA GESTION DE L'ESPACE**
- ▶ **LA PROGRAMMATION ET
LA COORDINATION DES ACTIVITÉS
DE L'ESPACE « AMI DES JEUNES »**
- ▶ **LA PARTICIPATION DES JEUNES**
- ▶ **LE SUIVI ET L'ÉVALUATION**



► La gestion de l'espace

Les modalités d'accès à l'espace

Le principe de base est l'accès direct, libre et gratuit avec un respect de l'anonymat, la confidentialité et l'intimité de tous les ado/jeunes scolarisés ou non.

Pour accéder aux EAJ la CIN n'est pas obligatoire.

L'accord des parents n'est pas requis pour accéder aux espaces, mais selon les motifs des prestations médicales l'accord parental pourrait être exigé pour les mineurs.

L'accès peut se faire selon les deux modalités suivantes :

L'accès direct :

- à la demande de l'ado/jeune, en fonction de ses besoins et de son rythme, qu'il présente ou non un problème quelconque ;
- référence par des partenaires de santé ou autres : Professionnels de santé, enseignants, directeurs d'établissements scolaires ou universitaires, les services de la DAS, services de la Direction de la femme enfance famille et personnes âgées, ONG, etc.

Les résultats de l'évaluation des EAJ indiquent que les ado/jeunes veulent un établissement, dans lequel ils peuvent « passer » sans rendez-vous et être pris en charge rapidement. Ils insistent sur l'intimité et la confidentialité et ne veulent pas avoir à demander l'accord parental pour s'y rendre. Ils veulent un service dans un lieu pratique, à des horaires pratiques, qu'il soit gratuit. Ils veulent un personnel qui les traite avec respect, sans les juger

L'accès indirect :

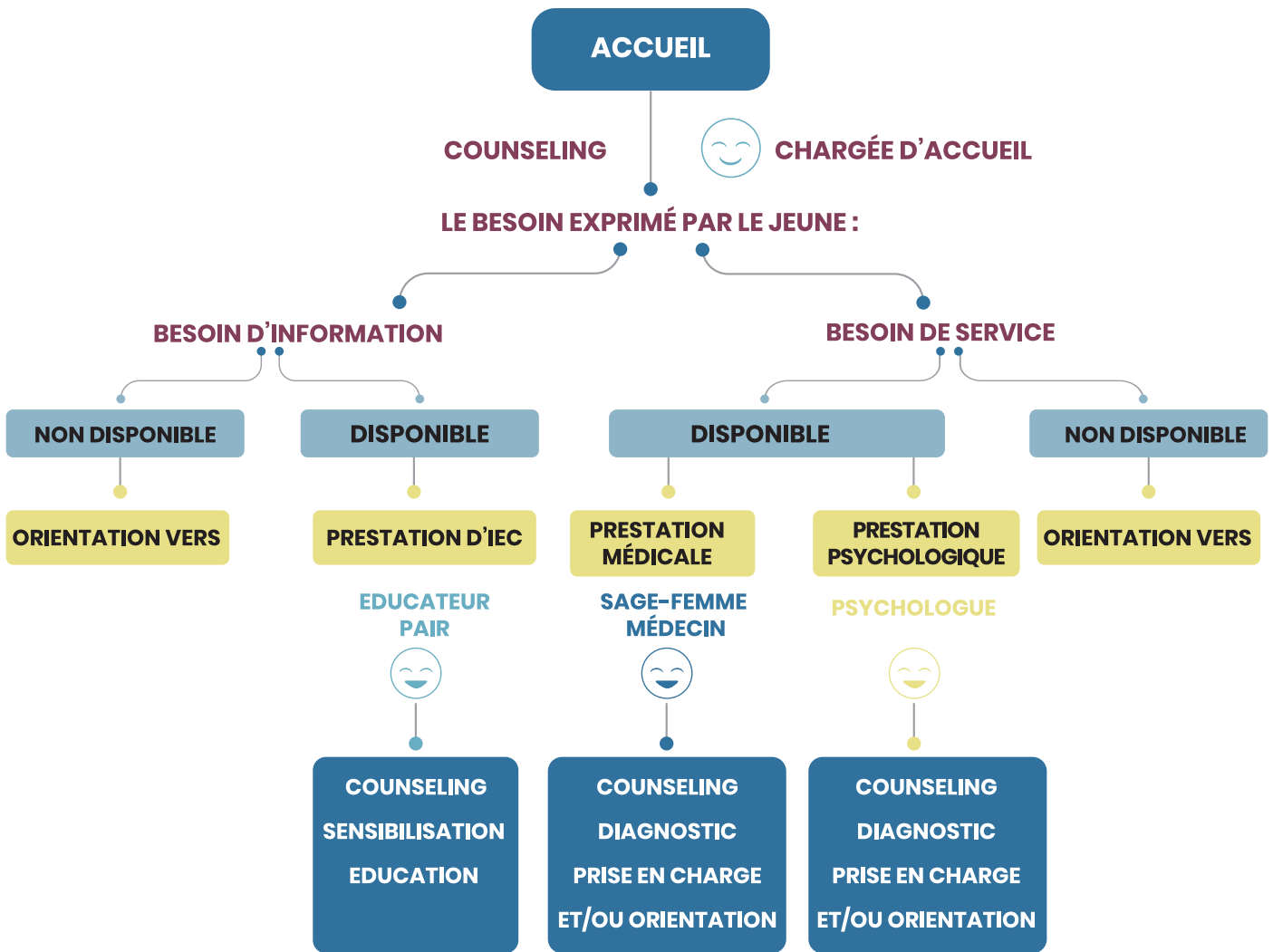
- pour les mineurs ; sur la demande des parents, ou de DPE
- pour les majeurs : suite à une réquisition de la police ou du procureur de la république

Renseignements de base

Les renseignements requis doivent être réduits au strict minimum, mais ils ne constituent pas une obligation. Si l'ado/jeune n'accepte pas de les donner, ceci ne doit pas le priver d'un service quelconque. Les renseignements de base pour répondre aux exigences statistiques sont les suivantes : âge, sexe, nature de la demande / expression d'un besoin particulier, scolarité, actif ou non (voir annexe 5).



Parcours de l'ado/jeune à l'intérieur de l'espace



► La programmation et la coordination des activités de l'espace « Ami des jeunes »

Des orientations à respecter

S'inscrire dans les orientations de l'ONFP et le plan d'action régional

- Le plan d'action de l'EAJ fait partie intégrante du plan d'action de la Délégation Régionale qui à son tour s'intègre dans le plan d'action de l'ONFP.
- La planification doit prendre en compte les spécificités de chaque région.
- La planification des activités de l'EAJ doit donner à chaque fois des résultats précis à atteindre. De plus il faut que les rôles et les responsabilités de membres de l'équipe de l'EAJ y compris les ado/jeunes soient bien définis.
- Le Délégué Régional est le premier responsable de la planification et de la programmation au niveau de l'EAJ. Il est essentiel de désigner un membre de l'équipe pour la coordination et l'élaboration de plans d'action et des rapports de suivi et d'évaluation. Ce membre serait un référent pour les acteurs, internes et externes dans le processus de programmation et sa mise en œuvre.
- Il est nécessaire d'impliquer les ado/jeunes à tous les niveaux de prise de décision, de mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des activités de l'EAJ.

Travailler en partenariat

L'EAJ doit favoriser le travail de partenariat pour avoir le soutien des institutions gouvernementales, non gouvernementales et associations, assurer une plus grande visibilité et lui asseoir le statut d'acteur public indispensable au service des ado/jeunes en matière de SSR.

Pour ce faire, l'EAJ est appelé à réaliser les principales actions suivantes :

- Impliquer les partenaires avec qui l'ONFP a signé une convention pour des actions en direction des ado/jeunes en matière de SSR. Il faut ainsi s'aligner au contenu de ces conventions signées pour intégrer des activités dans le plan de travail de l'EAJ (Chaque Délégation Régionale doit disposer d'une copie de ces conventions).
- La Délégation Régionale peut signer, après concertation avec la Direction Générale de l'ONFP, des conventions de partenariat avec des associations et des institutions gouvernementales pour notamment :
 - La promotion de l'EAJ et des différentes prestations offertes,
 - Le recrutement des ado/jeunes pour l'EAJ,
 - Un mécanisme de référencement mutuel si nécessaire,
 - Collaboration dans la mise en œuvre des activités d'IEC et les prestations médicales,

Les différentes facettes de l'«adolescent» et du «jeune» appellent une réponse interministérielle coordonnée et concertée.

La participation des différents secteurs dans la programmation, dans l'offre de service visant le développement des adolescents et des jeunes s'impose.

- Collaboration dans le domaine de la formation et de la recherche.
- Créer au niveau de chaque EAJ, une base de données fiable et actualisée concernant les acteurs partenaires possibles. Ainsi, identifier les axes sur lesquels un tel partenariat serait potentiellement bénéfique à l'EAJ.
- Faire figurer dans le plan d'action de chaque EAJ un nombre minimum d'activités à réaliser avec les partenaires.
- Assurer la coordination et l'échange avec les partenaires et ceux qui interviennent auprès des ado/jeunes au niveau régional.



Des mécanismes pour la planification et la coordination

Mettre en place un Comité de Coordination et de Consultation

Composition :

Ce comité regroupe : le Délégué Régional, deux membres de l'équipe de l'EAJ (un cadre médical et un cadre éducatif), des représentants permanents et engagés des OG's et des ONG's ayant des conventions de partenariat avec la délégation et les ado/jeunes actifs dans l'EAJ.

Mission :

Ce comité a pour mission de :

- Repérer les besoins des ado/jeunes en SSR,
- Proposer et participer à la mise en œuvre des projets d'action
- Suivre et évaluer les projets programmés,
- Formuler des propositions pour améliorer les efforts de l'espace,
- Participer à la résolution des problèmes en SSR rencontrés par les ado/jeunes.

Modalités :

Présidé par le Délégué Régional, ce comité se réunit une fois par trimestre. Un membre du comité sera désigné comme rapporteur (les copies de PV des réunions seront remises aux Directions concernées, pour partage et suivi des recommandations).

Tenir des réunions périodiques du Staff de l'EAJ

Ces réunions sont à organiser régulièrement (mensuelle) avec un ordre du jour préétabli pour notamment examiner et étudier les cas ayant posé des problèmes de diagnostic, de prise en charge ou d'orientation, etc.

Elles constituent une occasion pour partager et suivre le plan de travail des différents membres de l'équipe de l'EAJ, de faire le point sur les actions menées pour trouver les réponses adéquates aux demandes et besoins exprimés aussi bien par les professionnels que par les ado/jeunes, pour repérer les nouvelles demandes et comment les satisfaire.



Outils pour la programmation et la coordination des activités

Le plan d'action annuel de l'EAJ

Un plan d'action annuel est à élaborer durant le quatrième trimestre de l'année précédente par l'équipe de l'EAJ :

- À partir de la détermination des résultats à atteindre pour répondre aux attentes et besoins des ado/jeunes de la région et contribuer à faciliter leur accès aux services de SSR,
- Selon les ressources et les moyens disponibles
- Sur la base des réalisations antérieures et selon une approche participative.

Le plan d'action doit servir de tableau de bord pour les activités à réaliser durant l'année, classées par thème d'intervention et réparties selon le responsable, les partenaires, la période d'exécution (par trimestre) et les ressources financières nécessaires à leur réalisation (Voir modèle ci-après).

Thème	Activités	Responsable	Partenaires	Période d'exécution				Ressources
				T.1	T.2	T.3	T.4	

Le plan d'action élaboré sera partagé avec les directions centrales concernées.

Coordonner les activités de l'espace

La diversité des activités de l'EAJ, leur complémentarité et leur mise en œuvre d'une manière cohérente exigent une bonne coordination des efforts entre les différents membres de l'équipe et avec les acteurs impliqués. A cet effet, une bonne communication est nécessaire auprès de chaque collaborateur de façon à former une équipe soudée et efficace. Les informations recueillies et partagées permettront ainsi, d'atteindre les résultats, d'anticiper les effets potentiels des différentes actions menées et d'opérer des ajustements si nécessaires.

Le partage de l'information, écrite et orale, la tenue régulière de réunions de coordination avec et entre l'équipe sont des outils à mettre en place. Chacun doit pouvoir obtenir rapidement une vision claire de sa propre progression et de l'avancement des actions au niveau de l'espace en général.

Autant la qualité de la circulation interne de l'information affecte la réactivité institutionnelle et les décisions qui s'ensuivent ; autant la qualité de la communication affecte et impacte longuement et de manière significative la prestation de services de SSR eux-mêmes. En fait, nul doute ne persiste quant à ce que l'image de l'EAJ, sa notoriété, sa capacité d'attractivité soient influencées par la qualité de la coordination et de la communication.

► La participation des jeunes

Les jeunes doivent faire partie intégrante dans la vie de l'espace. Ils doivent s'en approprier et doivent être impliqués à tous les niveaux de prise de décision, de mise en œuvre et du suivi et évaluation des activités.

Les jeunes savent mieux identifier leurs problèmes et leurs besoins. Ils sont mieux placés pour aider leurs pairs à répondre à leurs besoins.

Egalement, Il est prouvé que les services qui atteignent une excellente qualité sont ceux qui impliquent étroitement les jeunes dans la planification et le suivi. Le principe de base est de travailler avec les jeunes pour les jeunes et sur cette base, les prestataires de service ont la certitude qu'ils fournissent des services au bon endroit, au bon moment et de la bonne façon.

La participation des jeunes dans la dynamique de l'espace peut se faire à plusieurs niveaux :

Participation à la phase de conception/planification :

- Les jeunes sont consultés à l'étape de planification annuelle des activités de l'espace ;
- Ils peuvent aussi être impliqués au design général de l'Espace.

Participation au fonctionnement et à la gestion des activités de l'espace :

- Participation aux différentes activités tels que l'accueil et l'orientation, l'animation et la gestion des réunions d'information, l'encadrement des activités de l'unité d'information et de documentation.
- Les jeunes peuvent contribuer aux activités externes de l'espace, à travers les ONGs, en organisant des séances d'animation pour la santé dans les établissements fréquentés par les jeunes et participer aux manifestations culturelles, artistiques et sportives visant, entre autres, la promotion de l'EAJ.
- Implication dans l'accompagnement des jeunes qui présentent des difficultés : Certains jeunes peuvent apporter soutien et conciliation aux jeunes en difficultés ou en situation de vulnérabilité. Aussi, certains d'entre eux peuvent jouer le rôle de modèle en communiquant autour de leurs expériences et des leçons apprises.

Participation à l'évaluation et l'élaboration de suggestions d'amélioration des services :

Les jeunes ont la possibilité de faire des suggestions afin d'améliorer les services offerts par l'EAJ et ce à travers leur représentativité dans les comités de coordination à l'échelle nationale et locale, la participation aux réunions du staff et la formulation de propositions (boîte à suggestions, enquête de satisfaction...).

Le principe de base est de travailler avec les jeunes pour les jeunes. De ce fait, ces derniers doivent jouer un rôle actif et tenir une place importante dans la vie et la dynamique de l'espace...

Les jeunes possèdent les compétences nécessaires pour être de véritables partenaires dans les processus de prise de décision et de mise en œuvre des actions en vue de continuer à assurer l'offre de services de SSR.



Participation à la promotion de l'espace :

Les jeunes ont un rôle d'ambassadeurs en assurant la diffusion de l'information sur l'espace et en aidant au recrutement des jeunes. Ils peuvent aider à identifier les messages et les canaux de communication adéquats et appropriés; Les jeunes peuvent donner leur avis et proposer une charte graphique pour l'espace (appellation, logo, etc.) qui soit attractive, innovatrice et non stigmatisante.

La participation et l'implication des jeunes dans la conception, la gestion et le suivi et évaluation des activités et services offerts par l'EAJ :

- Leur garantissent le droit d'être entendus et les encouragent à s'exprimer sur les services et à en faire part à leurs pairs et au sein de leur communauté ;
- Leur garantissent le droit d'être informés des services et de leurs droits sexuels et reproductifs en les encourageant à respecter les droits des autres ;
- Aident à mobiliser le soutien et à maintenir la motivation à utiliser les services par leurs pairs ;
- Développent chez les jeunes le sens de la responsabilité, développent les compétences, l'estime de soi et le leadership ;
- Augmentent la confiance que les jeunes aient pour les services offerts par l'EAJ;
- Améliore la pertinence, l'acceptabilité, l'appropriation et l'efficacité des services offerts ;
- L'implication des jeunes dans leurs diversités et faisant partie des groupes les plus vulnérables et marginalisés permet d'identifier ceux dont les droits ne sont pas respectés et de traiter ces écarts.

Les EAJ devraient établir des liens et travailler avec un groupe de base de jeunes éducateurs pairs pour aider à mener des activités à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, et surveiller et fournir des commentaires sur la prestation de services. Les jeunes devraient avoir des opportunités et des compétences pour développer des matériaux adaptés à leurs besoins, mais sensibles à la culture locale et aux valeurs sociales.



Créer un « Collectif » de Jeunes

Composition :

Ce comité regroupe au maximum huit jeunes et qui représente le milieu scolaire, milieu extra scolaire et le milieu associatif. Le respect de l'équité de genre est recommandé.

Mission :

Ce comité a pour vocation de repérer les besoins des jeunes en matière de SSR, de proposer des projets d'actions d'éducation et de promotion en interne et/ou en externe de l'EAJ, de participer à la réflexion sur l'amélioration de l'accès à l'espace, etc.

Modalités :

Ce comité se réunit au moins une fois par trimestre et est géré selon des modalités consensuelles à définir par le comité lui-même. Les produits de ces réunions seront remis au Délégué Régional et partagés avec l'équipe de l'EAJ.



► Le suivi et l'évaluation

S'inscrire dans une logique d'amélioration continue des services fournis, implique l'adhésion à la culture de la qualité. Le suivi et l'évaluation permanente permettent l'adoption des actions correctives. Ils ne doivent pas être perçus et vécus comme étant une charge de travail en plus, mais plutôt adoptés et réalisés comme étant un support de valorisation des compétences en exercice contribuant à l'amélioration de services de l'espace et à la promotion de son image au profit des ado/jeunes.

Suivi de mise en œuvre du plan d'action et des progrès accomplis

Le suivi est un processus continu et tend à se concentrer sur les activités en cours. Il consiste à collecter et à analyser systématiquement l'information pour voir les progrès réalisés par rapport au programmé. Il permet d'identifier les tendances qui se dessinent, d'adapter les actions et les prestations de services et de guider la prise de décisions relatives à la gestion de l'EAJ.

Le plan d'action et les programmes de travail élaborés définissent des indicateurs pour chaque activité prévue. L'équipe de l'EAJ avec les acteurs concernés (ado/jeunes et partenaires) veille à suivre l'évolution de chacune des activités, détecter les contraintes et trouver des solutions pour assurer le bon déroulement de la mise en œuvre des actions planifiées ; et ce à travers la production de rapports sur l'état d'avancement des activités programmées.

Les informations à collecter pour le suivi régulier de la mise en œuvre des activités programmées regroupent les catégories suivantes :

- Les activités programmées. Il s'agit de voir si elles sont totalement réalisées ou en partie ou en cours de réalisation ou non réalisées. Ainsi, il faut identifier les raisons qui ont empêché la réalisation de l'activité dans sa totalité et au temps programmé.
- Les activités réalisées non programmées avec une description détaillée et les arguments de leur choix.
- Les problèmes et les difficultés rencontrés, lors de la mise en œuvre des activités et les mesures correctives adoptées ou proposées
- Le plan de travail révisé pour les activités à réaliser durant la prochaine période.

Le suivi et l'évaluation sont systématiquement menés sur la base d'un plan clairement établi qui doit indiquer les utilisations, l'objectif, les ressources, le calendrier, etc.

Les évaluations doivent être alignées sur les priorités de l'EAJ et doivent être harmonisées avec les orientations de l'ONFP en la matière.

Types et outils d'évaluation

La réussite de l'EAJ dépend, en partie, de sa capacité à réaliser des évaluations crédibles et à les utiliser pour prendre des décisions basées sur des faits avérés. Le but est de déterminer la pertinence et l'accomplissement des résultats attendus, l'efficacité, l'impact et la durabilité. Une évaluation devra fournir des informations fiables permettant d'intégrer les leçons de l'expérience dans le processus de décision.

L'évaluation peut avoir plusieurs formes qui varient selon l'objectif, l'information à collecter, la méthode et la technique à adopter (quantitative ou qualitative). Ces formes ne s'excluent pas mutuellement et sont souvent utilisées conjointement. Des indicateurs doivent être à cet effet définis pour chaque moyen, effort, produit, résultat et effet de l'intervention de l'espace en faveur des ado/jeunes en matière de SSR.

Evaluer les résultats enregistrés

Pour pouvoir comptabiliser les efforts fournis au niveau de l'EAJ et en déterminer les effets induits, un registre de recueil de données relatives aux prestations de SSR fournies aux jeunes (Voir annexe 5) est élaboré et utilisé par chaque espace.

Les informations à collecter à travers ce registre sont saisies et traitées au niveau régional et vérifiées au niveau central. Elles permettent de se renseigner essentiellement sur :

- Le profil de l'ado/jeune (genre, âge, occupation, milieu, niveau d'instruction) bénéficiaire de service auprès de l'EAJ
- Le type de prestation (IEC, médical et/ou psychologique) fournie
- L'orientation vers d'autres services/structures en cas de besoin

L'utilisation de ces informations, sous forme d'indicateurs permettent d'évaluer ainsi le niveau d'atteinte des résultats fixés dans le plan d'action de l'EAJ.

- S'ajoutent l'évaluation quantitative et qualitative de certaines activités de formation (nombre de sessions, nombre de participants) et des activités d'information et de communication comme la distribution de supports éducatifs et promotionnels (nombre distribués, degré de satisfaction globale des bénéficiaires), la diffusion des messages à travers les réseaux sociaux (nombre d'abonnés, nombre de « j'aime », commentaires), l'organisation des événements (nombre, type d'organisations, nombre de participants), etc. Ces informations sont fournies dans les rapports sur les activités réalisées.

Les résultats de ces évaluations sont à reproduire dans le rapport annuel d'activités de l'espace qui sera présenté lors de la réunion du Comité de Coordination et de Consultation et partagé avec les directions centrales concernées.

Evaluer la satisfaction des jeunes

Dans le but d'améliorer en permanence la qualité des différents services rendus aux ado/jeunes, l'équipe de l'EAJ doit recueillir régulièrement des données permettant d'évaluer la satisfaction des bénéficiaires fréquentant l'espace. Les éléments à recueillir permettent d'enrichir la démarche d'amélioration continue de services, d'identifier



les actions correctives appropriées. Cela est à réaliser à travers :

- Une enquête périodique par questionnaire (en version imprimée ou en ligne) pour apprécier le niveau de satisfaction des ado/jeunes bénéficiaires de services ainsi que pour identifier les points à améliorer au niveau de l'offre. Ce questionnaire sera élaboré, en concertation avec les directions techniques concernées de l'ONFP (dans un format simple facile à utiliser et à traiter).
- Le traitement et l'examen des réclamations et des remontées d'information.
La collecte de ce genre d'information est particulièrement importante pour fournir des indications précieuses aidant à anticiper et à résoudre les problèmes potentiels, accroître la redevabilité et la crédibilité, et renforcer le moral et l'appropriation.

Évaluer les attentes et les besoins des jeunes

Il est nécessaire ainsi de prendre en compte la parole des ado/jeunes dans l'espace concernant leurs attentes et besoins et pour évaluer en continu leur adéquation avec les réponses offertes par l'EAJ. Cette prise en compte de la parole des ado/jeunes peut prendre les formes suivantes :

- Organisation des entretiens semi-directifs individuels et/ou de groupe des ado/jeunes impliqués dans la dynamique de l'EAJ.
- Elaboration et remise d'un formulaire standard à remettre à ces ado/jeunes.
- Examen des rapports périodiques de collectif des ado/jeunes.
- Etude de dossiers, médical et psychologique, des ado/jeunes bénéficiaires.

Évaluer le fonctionnement de l'EAJ

Il est essentiel que l'équipe de l'EAJ envisage une autoévaluation périodique pour apprécier les progrès au niveau du fonctionnement de l'espace, pour soutenir les améliorations enregistrées et pour apporter les rectifications en cas de besoin de manière à mieux servir les jeunes et rehausser l'image de l'espace.

Pour ce faire, des mécanismes sont à mettre en place en collaboration avec les parties prenantes et après concertation avec les directions centrales concernées. L'intérêt sera orienté vers l'évaluation des différents aspects qui influencent le fonctionnement de l'EAJ et particulièrement :

- La participation des ado/jeunes dans la dynamique de l'espace,
- Le travail et la coordination avec les partenaires régionaux impliqués,
- Les moyens humains, financiers et matériels mis à disposition de l'espace,
- La circulation de l'information et la communication en interne,
- Le travail en équipe et collaboration,
- La performance du personnel.



Diffusion et partage des données sur le suivi et l'évaluation

Le suivi et l'évaluation permettent de générer d'importantes informations pouvant aider l'EAJ à améliorer son fonctionnement pour mieux servir les ado/jeunes en matière de SSR dans un contexte changeant. C'est ainsi que l'un des moyens les plus directs d'exploitation des données fournies par le suivi et l'évaluation consiste à étayer la prise de décision relative aux actions de planification et de programmation en cours et futures.

Les connaissances issues du suivi et de l'évaluation sont en outre au cœur du processus d'apprentissage interne. En effet, le suivi et l'évaluation permettent de fournir des informations factuelles qui deviennent des connaissances favorisant l'apprentissage, contribuant à améliorer la performance globale et la qualité de services rendus aux ado/jeunes.

La diffusion de ces données contribue également à faire connaître les réalisations de l'EAJ et à promouvoir une image positive à son propos en valorisant son expertise auprès des décideurs, des acteurs et des partenaires en rapport avec la SSR des ado/jeunes.

Il existe de nombreuses manières de diffusion et partage des connaissances issues du suivi et de l'évaluation :

- Publier les rapports d'évaluation et d'autres outils de connaissance associés aux évaluations sur le portail de l'ONFP.

Il est primordial de rendre les informations issues de l'évaluation agréables à consulter, facilement accessibles et attrayantes pour le public

- Reproduire les connaissances issues du suivi et de l'évaluation sur des supports appropriés et les diffuser à large échelle.
- Organiser des réunions en interne et avec les parties prenantes intéressées afin de discuter les enseignements à tirer des évaluations et déclencher en conséquence les mesures correctives adéquates pour l'amélioration du rendement et de l'image de l'EAJ.
- Présenter les résultats et les enseignements des évaluations lors de la réunion annuelle du Comité de Coordination et de Consultation au niveau de l'EAJ, lors de réunion des Responsables Régionaux, etc.
- Partager les résultats, les recommandations et les enseignements de l'évaluation lors de sessions et d'ateliers de formation organisés au niveau régional et/ou national.

Il est essentiel de coordonner avec les structures centrales de l'ONFP pour une meilleure communication et partage ainsi que de suivre le retour d'information et mesurer les résultats des initiatives de diffusion.



Communication et visibilité de l'EAJ

La communication externe est un élément essentiel pour améliorer la visibilité des réalisations, apports et résultats de l'EAJ au bénéfice des ado/jeunes en matière de SSR, auprès des médias, des institutions, des principales parties prenantes et du grand public.

Cette communication concerne les messages spécifiques à véhiculer en utilisant les canaux et les outils de transmission appropriés. Quant à la visibilité de l'EAJ, elle est à créer par l'ONFP en utilisant le même logo et en reconnaissant sa contribution dans les différents événements de communication qui seront organisés.

La communication et la visibilité pourront inclure des éléments en rapport avec la presse (communiqués, conférences, visites de presse), les supports imprimés (dépliants, brochures, lettres d'information et autres), l'affichage (panneaux d'affichage, bannières et articles promotionnels), les productions audiovisuelles et les réseaux sociaux.

Afin de garantir une communication externe efficace et une meilleure visibilité dans une perspective de cohérence, les EAJ sont appelés à coordonner ces aspects avec le central et tenir comptes des orientations suivantes :

Respecter les principes de l'identité visuelle

La création d'une identité spécifique pour l'EAJ inclut la conception d'un logo et d'une charte graphique identiques à tous les espaces et l'utilisation de modèles/formats homogènes pour les rapports et les présentations.

- Une identité visuelle commune. L'harmonisation de l'identité visuelle de l'espace vise à renforcer son identification et la reconnaissance de ses réalisations et résultats auprès des médias, des parties intéressées, des institutions et du public. Le logo, disponible en différentes langues et dans différents formats graphiques, doit toujours être utilisé comme un seul élément graphique.
- Une charte graphique à respecter.

Utiliser efficacement la communication digitale

La communication digitale offre de meilleures opportunités pour promouvoir l'EAJ et impliquer un large éventail de public. Les réseaux sociaux constituent un moyen approprié pour les atteindre et permettent une connexion directe avec les abonnés.

Impliquer les médias dans la promotion de l'image de l'EAJ

Un effort particulier est à fournir par l'EAJ en collaboration avec les directions centrales concernées au niveau de l'ONFP pour préparer des dossiers de presse, élaborer les communiqués de presse et organiser des conférences de presse à l'échelle régionale et nationale.





QUELQUES ANNEXES

- ▶ **ANNEXE 1 : LA CHARTE ÉTHIQUE**
- ▶ **ANNEXE 2 : ARBRE DE L'ÉDUCATION SSR JEUNES**
- ▶ **ANNEXE 3 : NORMES DE QUALITÉ DE L'OMS**
- ▶ **ANNEXE 4 : LES PRESTATIONS SSR POUR LES JEUNES**
- ▶ **ANNEXE 5 : REGISTRE DE COLLECTE D'INFORMATION**
- ▶ **ANNEXE 6 : MODÈLE DE FICHE DE POSTE DE L'ÉQUIPE DE L'EAJ**



► Annexe 1 : La charte éthique

L'EAJ est un Espace Public de Services de Santé qui s'engage à :

- contribuer au bien-être du citoyen dans le domaine de Santé et spécialement celui de la Santé Sexuelle et Reproductive.
- contribuer à la jouissance du citoyen de ses droits fondamentaux et inaliénables relevant de la santé physique et mentale.
- offrir ses services au citoyen sans discrimination aucune.
- contribuer à prévenir et combattre toute forme de violence et autres atteintes à l'intégrité physique, psychologique et mentale du citoyen jeune et moins jeune.
- mobiliser ses différentes ressources pour assurer un meilleur accès du citoyen jeune et moins jeune aux services de la santé sexuelle et reproductive.
- respecter totalement les croyances, cultures et idées des demandeurs de ses services.
- offrir ses différents services et soins de façon juste et équitable.
- respecter les codes d'usage, d'éthique et de déontologie, qui couvrent ses services et soins.
- respecter totalement le secret professionnel, l'anonymat des bénéficiaires de ses services et leur intimité.
- œuvrer à l'amélioration continue de ses services offerts et en faire impliquer les bénéficiaires Jeunes



► Annexe 2 : Arbre de l'éducation SSR jeunes.



► Annexe 3 : Normes de qualité de l'OMS

NORMES MONDIALES POUR LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ DESTINÉS AUX ADOLESCENTS

Huit normes mondiales définissent le niveau de qualité requis dans la fourniture des services comme le montre le tableau ci-dessous. Chaque norme reflète un aspect important en matière de qualité des services et, pour répondre aux besoins des adolescents,

toutes les normes doivent être respectées. Cette section présente chacune de ces normes et leurs critères classés en critères de moyens, de processus et de résultats.

Connaissances des adolescents en matière de santé	Norme 1. L'établissement de santé met en œuvre des systèmes destinés à garantir une bonne information des adolescents sur leur propre santé et à s'assurer qu'ils savent où et quand obtenir des services de santé.
Soutien de la communauté	Norme 2. L'établissement de santé met en œuvre des systèmes pour s'assurer que les parents, tuteurs et autres membres de la communauté ainsi que les organisations communautaires reconnaissent l'intérêt de fournir des services de santé aux adolescents et encouragent la fourniture et l'utilisation des services par les adolescents.
Ensemble approprié de services	Norme 3. L'établissement de santé fournit un ensemble de services d'information, de conseil, de diagnostic, de traitement et de soins qui répond aux besoins de tous les adolescents. Les services sont fournis au sein de l'établissement et par l'intermédiaire d'un réseau d'orientation-recours et de structures de proximité. ¹
Compétences des prestataires	Norme 4. Les dispensateurs de soins ont les compétences techniques requises pour fournir des services de santé efficaces aux adolescents. Les dispensateurs de soins et le personnel d'appui respectent, protègent et garantissent les droits des adolescents à l'information, à l'intimité, à la confidentialité, à la non-discrimination, à une attitude dénuée de jugement et au respect.
Caractéristiques de l'établissement	Norme 5. L'établissement de santé a des horaires d'ouverture commodes, offre un environnement propre et accueillant et préserve l'intimité et la confidentialité. Il dispose des équipements, médicaments, fournitures et technologies nécessaires pour garantir l'efficacité des services fournis aux adolescents.
Équité et non-discrimination	Norme 6. L'établissement de santé fournit des services de qualité à tous les adolescents quels que soient leur solvabilité, leur âge, leur sexe, leur situation maritale, leur niveau d'instruction, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle ou toute autre caractéristique.
Données et amélioration de la qualité	Norme 7. L'établissement de santé collecte, analyse et utilise des données sur l'utilisation des services et la qualité des soins, ventilées par âge et par sexe, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité. Le personnel de l'établissement est encouragé à contribuer à l'amélioration continue de la qualité.
Participation des adolescents	Norme 8. Les adolescents participent à la planification, au suivi et à l'évaluation des services de santé et à la prise de décision relative aux soins les concernant ainsi qu'à certains aspects pertinents de la fourniture des services.

¹ La fourniture de services dans l'établissement doit être liée, le cas échéant, à la fourniture de services dans des établissements de recours, des écoles et autres structures communautaires.

► Annexe 4 : Les prestations SSR pour jeunes

MATRICE DU PAQUET ESSENTIEL DES SERVICES DE SSR PAR COMPOSANTE												
Composante	Services	Services					Populations bénéficiaires					
		Médecin généraliste	Gynécologue	Sage Femme	Anesthésiste	Psychologue	Educateur / Animatrice	Jeunes Filles	Jeunes garçons	FAR	Femmes ménauposées	Hommes
Consultation en SSR pour Adolescents et Jeunes	Prestations éducatives											
	Education individuelle et de groupe	X	X	X		X	X	X	X			
	Counselling	X	X	X		X		X	X			
	Prestations médicales et suivi											
	Contraception	X	X	X				X	X			
	IST	X	X	X				X	X			
	IVG	X	X					X				
	Dépistage VIH	X	X	X				X	X			
	Examen des seins	X	X	X				X				
	Troubles du cycle	X	X	X				X				
	Troubles sexuels	X	X			X		X	X			
	Prestations psychologiques											
	PEC violence (physique, sexuelle et psychologique)	X	X	X		X		X	X			
	Autre motif psychologique					X		X	X			
	Référence	Structures spécialisées										

► Annexe 6 : Modèle de fiche de poste de l'équipe de l'EAJ

Titre du poste :

Lieu d'affectation :

Type de poste : Temps plein/partiel ; Régulier/Temporaire

Cadre organisationnel :

La structure : Description de la mission de l'ONFP

Le poste : Description générale du poste

Objectif du poste : Description des principaux résultats attendus du poste

Tâches et responsabilités principales : Description détaillée des tâches

Qualifications et expérience

Education :

Compétences :

Langues :

Exemple de compétences requises

Valeurs :

- Intégrité
- Démontrer son engagement envers l'ONFP et le Ministère de la Santé
- Accomplir ses tâches sans jugement (abstraction de ses propres valeurs)
- Accepter la diversité sous toutes ses formes

Les compétences de base :

- Atteindre des résultats
- Être responsable
- Développer et appliquer l'expertise professionnelle
- Travailler en équipe/Gérer soi-même et ses relations
- Communiquer pour avoir un impact

Compétences fonctionnelles :

- Gérer les données
- Gérer les documents, la correspondance et les rapports
- Gérer les informations et le workflow
- Planification, organisation et multi-tâches
- Connaissances professionnelles/expertise technique







République Tunisienne
Ministère de la santé
Office National de Famille et de la Population