



L'enjeu

En Afrique occidentale et centrale francophone, la quête d'**informations fiables** sur les questions de santé sexuelle et reproductive (SSR) peut se révéler être un parcours du combattant. **De nombreuses femmes, en particulier les jeunes filles, se tournent vers le Web pour trouver des réponses à leurs interrogations.** Effectuer ses recherches en ligne présente un certain nombre d'avantages par rapport à une visite en clinique : facilité d'accès, faible coût, et bien sûr l'anonymat qu'offre cette voie d'information. Les femmes sont déjà nombreuses à utiliser Internet. En 2024, ce chiffre s'élevait à près de la moitié des femmes sénégalaises et ne fera qu'augmenter dans les années à venir.

Cependant, dans leur quête d'informations en ligne, les femmes et les hommes d'Afrique de l'Ouest et du Centre se heurtent à deux obstacles majeurs : **la fiabilité des informations et la nécessité d'obtenir des réponses détaillées.** Les sources en ligne pouvant être contradictoires, il est parfois difficile de distinguer le vrai du faux. Des études montrent que ce manque de fiabilité perçu constitue le principal obstacle pour faire confiance aux informations en ligne. De plus, et c'est le deuxième obstacle, même s'il existe de nombreux sites Web et de chatbots, ces plateformes n'ont parfois pas les ressources nécessaires pour répondre aux questions plus spécifiques et personnelles des utilisateurs et utilisatrices. Qu'un accès à des informations génériques existe est déjà un point positif, mais il est parfois nécessaire de creuser les sujets plus en profondeur.



Le rôle de LydiaConseil

Le centre d'appel LydiaConseil de DKT propose une solution pour répondre à ces deux enjeux. Le modèle LydiaConseil est conçu pour **vaincre la méfiance** en mobilisant des sages-femmes. Professionnelles de santé respectées dans la région, elles rassurent les utilisateurs et utilisatrices quant à la fiabilité des informations. Le service se caractérise aussi par sa **dimension humaine**, avec des téléconseillers disponibles pour répondre à des questions complexes ou personnelles, là où les sites Web statiques ou chatbots peinent parfois à fournir des réponses pleinement satisfaisantes. LydiaConseil propose un service de messagerie en direct et une assistance téléphonique disponibles de 8 h à 22 h, 7 jours sur 7 et dans toute l'Afrique francophone de l'Ouest et du Centre.

Présente sur les grandes plateformes en ligne comme Facebook, WhatsApp et TikTok plutôt que via des applications ou sites Web indépendants qui sont moins familiers et impliquent parfois un téléchargement ou une navigation moins intuitive, LydiaConseil **prend en charge les personnes directement là où elles se trouvent.** Le service est fourni **gratuitement et sans jugement et n'opère sous aucun agenda.** Nous ne poussons pas les appelantes et appelants à prendre telle ou telle décision ni à se tourner vers un service en particulier. Cette absence de parti pris est essentielle pour notre réputation en tant que source d'informations fiables. Car même si DKT commercialise une gamme de contraceptifs et de produits permettant de recourir à un avortement dans de bonnes conditions, le centre d'appel LydiaConseil n'est associé à aucun objectif de vente ni d'orientation vers un service spécifique. Cela permet de garantir que les personnes reçoivent des informations de qualité dont elles ont besoin. Néanmoins, si un client ou une cliente souhaite accéder à un service spécifique, nous sommes en mesure de lui proposer un accompagnement. Nous utilisons notre base de données de plus de 10 000 établissements de santé publics et privés pour **orienter les personnes** partout dans la région vers un prestataire à proximité.

(1) Girl Effect and Women Deliver. "Going online for sexual and reproductive health: meaningfully engaging adolescent girls and young women for smarter digital interventions" <https://womendeliver.org/publications/going-online-for-sexual-and-reproductive-health-meaningfully-engaging-adolescent-girls-and-young-women-for-smarter-digital-interventions/>



LydiaConseil soutient le travail de DKT

DKT commercialise, par l'intermédiaire du secteur privé, des produits de contraception et d'avortement sûr qui répondent à des normes de qualité élevées et qui sont accessibles à faible coût. Nous passons par le secteur privé qui est mieux à même de répondre aux besoins de groupes vulnérables comme les adolescentes et les femmes non mariées. Le secteur privé connaît également moins de ruptures de stock que le secteur public et constitue le principal fournisseur de produits et de services d'avortement. C'est en contribuant à la sensibilisation et à susciter plus d'intérêt pour les produits de contraception et d'avortement sûr que LydiaConseil épaula les efforts de DKT pour favoriser les changements de comportement. De plus, maintenir la qualité des produits est essentiel pour que les gens soient encouragés à continuer d'utiliser les services de santé sexuelle et reproductive. En effet, des produits de mauvaise qualité favorisent la naissance de mythes et réduisent l'utilisation de moyens de contraception. LydiaConseil contribue à la stratégie de pharmacovigilance de DKT en se positionnant en tant primo intervenant en cas d'effets secondaires inattendus, garantissant ainsi que les problèmes de qualité des produits font l'objet d'une prise en charge rapide.



Les résultats

Depuis 2019, nous avons enregistré environ **40 000 appels par an en moyenne**. Ce chiffre était plus élevé en 2020, année correspondant à la crise de COVID-19. Les appelants viennent de toute la région francophone de l'Afrique de l'Ouest et du Centre. De plus, preuve que notre stratégie en ligne touche bien les plus jeunes, **la majorité de nos clientes et clients sont en effet jeunes** : 10 % ont moins de 20 ans et 56 % moins de 25 ans.

Figure 1
Nombre de contacts total enregistrés par LydiaConseil entre 2019 et 2023, par groupe d'âge

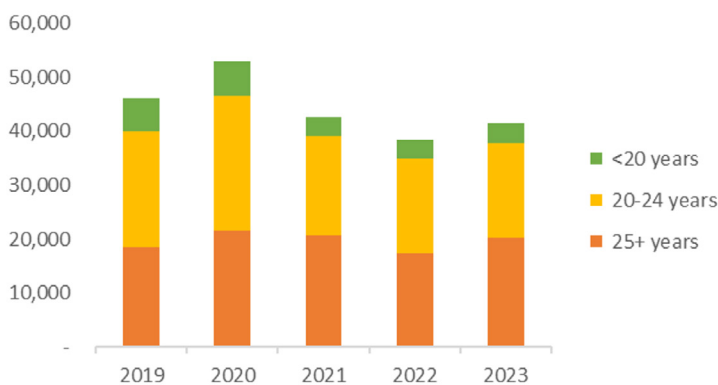
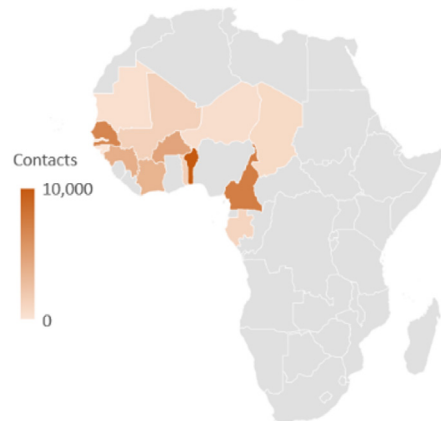


Figure 2
Nombre de contacts total enregistrés par LydiaConseil en 2023, par pays



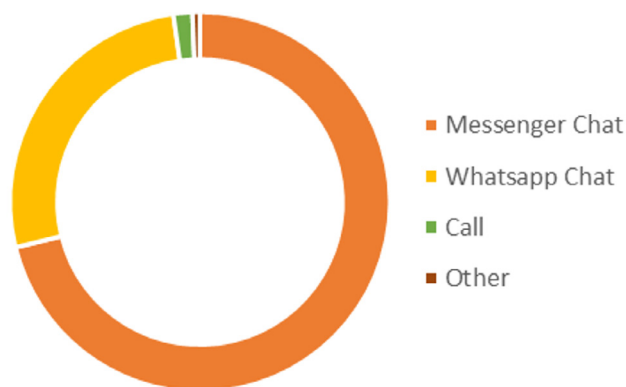
La plupart des appels concernent la contraception ou d'autres questions de santé sexuelle et reproductive. Nous orientons 6 % des personnes vers un service ou vers l'achat d'un produit auprès d'une clinique ou d'une pharmacie proche. La plupart de nos interactions passent par des canaux que les clients connaissent déjà : Messenger ou WhatsApp.

(2) Bradley SEK, Shiras T. Where women access contraception in 36 low- and middle-income countries and why it matters. Glob Health Sci Pract. 2022;10(3): e2100525. <https://doi.org/10.9745/GHSP-D-21-00525>

Figure 3
Motif principal des appels reçus par LydiaConseil, 2023

Reason to call	%
Contraceptive methods	67%
Pregnancy	16%
Gynecological questions	5%
HIV / AIDS /or STIs	5%
Abortion	3%
Sexuality	2%
Menstruation	2%
Gender based-violence	0%

Figure 4
Nombre de contacts total enregistrés par LydiaConseil en 2023, par canal



Nous privilégions la qualité des discussions par rapport à la quantité, et cet engagement se reflète dans les commentaires de satisfaction. Depuis 2019, **plus de 90 % des appelantes et appelants** qui ont répondu à nos enquêtes de satisfaction (n = 4 185) **se disent « satisfaits » ou « très satisfaits »** de notre service et 96 % (n = 2 092) affirment que l'appel leur a permis d'obtenir des réponses à leurs questions.



Quels sont les prochains objectifs ?

- > C'est avec beaucoup de fierté que nous constatons le rôle que joue LydiaConseil aujourd'hui en fournissant gratuitement des informations de qualité sur la santé sexuelle et reproductive aux Africaines et Africains de l'Ouest et du Centre. Notre travail contribue à informer les populations et à faire évoluer les comportements dans toute la région. Cela dit, nous cherchons toujours des voies d'innovation et de transformation.
- > Nos services de téléconseil prennent des appels provenant de toute l'Afrique occidentale et centrale francophone même si, pour l'heure, nos équipes de téléconseil sont basées exclusivement au Sénégal et au Bénin. La région étant de plus en plus connectée, nous y voyons une opportunité pour élargir notre équipe en embauchant du personnel à distance qui aurait une **meilleure connaissance des contextes géographiques ciblés** et qui parlerait couramment certaines langues locales. Cela nous permettrait de mieux répondre aux besoins variés des communautés que nous soutenons.
- > **Établir des partenariats** constitue également l'un de nos principaux objectifs. Nous ne travaillons pas de manière isolée ; nous collaborons avec d'autres organisations dans le domaine de la santé sexuelle et reproductive en intervenant en appui à leurs sites Web ou applications et en orientant les gens vers leurs services. Ces partenariats nous permettent de mettre les clients en relation avec un plus large éventail de services dans un plus grand nombre de pays. Nos efforts combinés sont alors plus efficaces et efficients.
- > Nous croyons au potentiel de la **télémédecine** pour combler le fossé entre les acteurs de la santé et les clientes et clients dans une région où la distance géographique et les enjeux de sécurité rendent les déplacements parfois difficiles. La télémédecine offre la possibilité de dispenser des consultations initiales à distance aux femmes et aux hommes, et de leur délivrer des ordonnances à confier à une pharmacie. Bien que nous ne soyons qu'aux prémices de nos essais avec la télémédecine, elle constitue, selon nous, une opportunité de croissance à long terme.