

GUIDE D'UTILISATION DU KIT PBCC

TRANSFORM/PHARE

1 PRÉSENTATION DU KIT

Ce KIT est conçu à l'attention des prestataires de santé (médecins, sages-femmes, infirmiers, assistants sociaux) exerçant dans les services de planification familiale.

C'est le fruit d'une activité intitulée « Analyse des obstacles et barrières à l'offre de services de planification familiale par les prestataires, suivie d'une étude de la déviance positive ».

Il va aider son utilisateur (formateur en technologie contraceptive) à traiter des questions d'accueil et de genre qui permettent aux prestataires d'améliorer leur comportement vis-à-vis des bénéficiaires.

Ce kit comprend deux outils et un guide d'utilisation :

- Un coffret de deux (2) Mini-films vidéo de 3 minutes chacun :
Ces films permettent de discuter des différentes situations d'accueil, de communication et d'offre de service entre les prestataires et les clients.

Ce coffret est composé de deux (2) mini-films dont les titres sont :

- Méthodes contraceptives (première intention)
 - Espoir retrouvé (deuxième intention)
- De cinq (5) activités de brise-glace
Ces brise-glace permettent d'aborder les thématiques qui sont toutes liées à traiter le client avec respect et sans préjugés :
 - Disposition pour une bonne communication
 - Parapluie atomique
 - Culture et perception
 - Si j'étais
 - Messages reçus de la famille
 - Un guide d'utilisation du kit
Un guide d'utilisation accompagne ce kit pour indiquer l'utilisation des différents outils qui y sont présentés.

2 QUEL EST L'OBJECTIF DE CE KIT

Le KIT PBCC a pour objectif d'amener les prestataires à adopter des attitudes et des comportements propices à l'offre de service de planification familiale (PF) de qualité à tous leurs clients, spécialement aux adolescents. De façon spécifique, il devrait permettre aux prestataires de :

- Prendre conscience de la nécessité d'offrir des services de PF de qualité aux clients ;
- Connaître les conséquences d'une mauvaise communication ou d'un mauvais accueil des clients (demandeurs de service de PF)
- Comprendre les différences de perception entre les cultures, les valeurs, les croyances et les différences de genre
- Explorer les valeurs familiales qui influencent leurs perceptions et leurs comportements actuels
- Connaître et pratiquer le processus d'une offre de service de PF de qualité à l'endroit des adolescents ;

3 UTILISATION DU COFFRET DE DEUX (2) FILMS

Un seul film peut être utilisé au cours d'une formation, mais aussi le facilitateur peut utiliser les deux. Le choix dépend du formateur en fonction des thématiques qu'il souhaite aborder.

A. COMPOSITION DU COFFRET

Le coffret est composé de deux (2) mini-film de trois (3) minutes chacun. Chaque film traite de la dynamique des rapports entre les prestataires et les clientes notamment les adolescentes : accueil des adolescentes dans les centres de PF, offre de services, comportements des prestataires vis-à-vis des adolescentes dans les centres de PF, et des conséquences possibles.

B. UTILITÉ DE L'UTILISATION DES MINI-FILMS

Ces mini-films permettent d'aborder et de discuter des questions récurrentes relatives à l'offre de services de PF aux adolescentes. Il est ressorti de l'activité menée par le Projet Transform/PHARE que certains prestataires refusent d'offrir certains services de PF aux clients, spécialement aux adolescentes. De tels comportements ont, en effet, des conséquences néfastes sur la santé sexuelle et reproductive de ces adolescentes.

Les films, avec les différents scénarii, permettent d'aborder de façon subtile, la dynamique des rapports complexes entre les prestataires de services de PF et les adolescentes. L'idée est de créer des discussions et des échanges constructifs qui permettent aux prestataires de changer de comportement à l'endroit des adolescentes en leur offrant un accueil et un service convivial.

En définitive, il s'agit d'éveiller leur conscience en vue de renforcer leur engagement et responsabilité dans la prise en charge des questions sexuelles et reproductives des adolescentes.

C. QUAND UTILISER LES FILMS ?

Ces films sont à utiliser au cours des formations ou recyclages des prestataires de service de PF. Il peut servir d'introduction à la formation, c'est-à-dire avant le développement des modules de la formation.

Il peut être diffusé pour susciter les échanges au cours des séances de coaching sur l'approche conviviale des adolescentes dans les centres de PF, cependant, il peut également être utilisé à différents moments de la formation, pour faciliter la réflexion et la discussion.

D COMMENT UTILISER LES FILMS ?

Première étape : Projeter le film au moyen d'un vidéoprojecteur à l'ensemble des participants. Le formateur ou modérateur doit veiller à ce que chacun ait bien vu ou regardé le film.

Deuxième étape : Les échanges sur le film. L'animateur peut utiliser les questions suivantes pour permettre aux participants de participer aux discussions.

- 1** De quoi parle ce film ?
- 2** Qui sont les acteurs principaux ?
- 3** Comment trouvez-vous le comportement des prestataires vis-à-vis des adolescentes ?
- 4** Ces scènes sont-elles fréquentes dans nos services de PF ? Faites-nous un partage de votre vécu par rapport à une scène similaire dans la réalité. Quelles en sont les causes ?
- 5** Quelles sont les conséquences de tels comportements à l'endroit des adolescentes ? Quels problèmes cela peut-il créer pour le centre de santé, pour vous ?
- 6** Comment peut-on remédier à ce phénomène dans nos centres de santé ?
- 7** A votre avis, quel avantage gagne-t-on à faire offrir des services de PF de qualité aux adolescentes ?
- 8** Que devrions-nous faire, en tant que prestataires de service de PF, après avoir visionné ce film ?
- 9** Comment pouvons-nous aider nos collègues à offrir des services de qualité aux adolescentes ?

Le formateur peut terminer la séance en invitant deux participants à jouer une scène pour donner le bon exemple. L'un jouant le rôle du prestataire-modèle et l'autre le rôle de l'adolescente venue en consultation de PF.

4 UTILISATION DES CINQ (5) ACTIVITÉS DE BRISE-GLACE

Les brise-glace seront utilisés au cours de la formation en intermède avant le début d'un module. Il s'agit de mettre l'accent sur le fait que les préjugés du prestataire ne doivent pas influencer sa responsabilité professionnelle d'offrir des soins de qualité aux clients.

Les instructions relatives à l'utilisation des brise-glace sont contenues sur les différents supports, notamment :

1 Disposition pour une bonne communication

Il aide le prestataire à comprendre l'importance d'une bonne disposition d'accueil des clientes.

2 Parapluie atomique

Il encourage les prestataires à respecter les différences entre les cultures, les valeurs, les croyances et les préjugés dans l'offre de service de PF aux clientes.

3 Culture et perception

Il pousse à réfléchir sur les traitements ou violences infligées aux femmes et sur leur pouvoir décisionnel en matière de contraception (choix de méthodes contraceptives, nombre d'enfants désirés). La culture et la perception qu'on a de l'autre dans la société, ne doivent pas être un frein à un bon accueil des clients dans les centres de santé.

4 Si j'étais

Les besoins et les aspirations sont différents selon qu'on est homme ou femme. Ce brise-glace permet aux prestataires d'appréhender l'approche genre dans leurs interventions. Travailler sur la base de la tolérance de l'autre pour délivrer les prestations.

5 Messages reçus de la famille

Ce brise-glace montre que les messages reçus et la culture peuvent avoir une influence dans la prestation de services aux bénéficiaires. Il aide le prestataire à se détacher des valeurs ou messages reçus de sa famille afin d'offrir un service de qualité aux bénéficiaires.

5 CONSEILS PRATIQUES

- A.** En début de séance, il est conseillé d'utiliser les films. Un seul film suffit par séance de formation, mais le facilitateur peut utiliser tous les deux.
- B.** Les brise-glace peuvent être utilisés au cours de la formation pour permettre aux participants, tout en jouant, de prendre conscience d'une réalité de la relation prestataire-client.
- C.** Pour chaque brise-glace utilisé : Il est important pour le prestataire de faire le lien entre chaque brise-glace et l'offre de service PF de qualité. Il faudra toujours poser les questions suivantes :
- Pourquoi utilisons-nous ce brise-glace ?
 - Que nous enseigne cet outil ?
 - Comment peut-il nous aider à améliorer le travail que nous faisons ?
- D.** Utilisation de vidéoprojecteur ou de photocopies
Chaque brise-glace est accompagné d'image à visionner :
- Séance avec vidéoprojecteur : l'animateur projette l'image au moyen du vidéoprojecteur et engage la discussion.
 - Sans vidéoprojecteur :
L'animateur duplique l'image (format 4) et la remet à chaque participant. Il peut alors engager les échanges.
 - Il est possible de faire une copie en A3 ou 60cm x 40cm. Dans ce cas, l'animateur tient lui-même l'image, la place au niveau de sa poitrine et la montre aux participants. Il s'assure que tous ont bien observé l'image et il engage la conversation.

