

BOITE À OUTILS POUR LE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE PLANIFICATION FAMILIALE

LIVRET D'INSTRUCTIONS

Placer l'empathie au cœur du changement de comportement des prestataires de services : boîte à outils visant à comprendre le comportement des prestataires et à générer des solutions conjointes



Courtesy of Jonathan Torgovnik/Getty Images/Images of Empowerment. Some rights reserved.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4–8
Facteurs d'influence	5
Qu'est-ce que la boîte à outils pour le changement de comportement des prestataires ?	6
Principes de base	6–7
Processus de la boîte à outils CCP PF	8
ÉTAPE 1 : PRÉPARER	9
Pourquoi le faire ?	9
Outils et techniques	9
Constituez l'Equipe Centrale de Mise en Œuvre et affectez les rôles	10–11
Identifier les comportements clés	12–13
Sélectionner les échantillons pour la collecte de données	14
Établir un calendrier	16–17
Organiser la logistique	18
Planifier l'évaluation éthique	19
Adapter les outils	19
Former l'équipe	20–21
ÉTAPE 2 : INVESTIGUER	22
Pourquoi devez-vous le faire ?	22–24
Outils et techniques	25
Scénarios visuels pour les clients	26–31
Schémas directeur du comportement : prestataires et District / Agents de santé du comté	32–35
Guide d'observation	37–41

ÉTAPE 3 : SYNTHÉTISER	42
Pourquoi le faire ?	42
Outils et techniques	43
Outil de synthèse quotidienne	44–47
Outil de synthèse globale	48–51
ÉTAPE 4 : AGIR	52
Pourquoi le faire ?	52
Outils et techniques	53
Outil de génération d'idées	54–59
Outil Plan d'action	60–63
RESSOURCES	64



INTRODUCTION

Les interactions entre les prestataires et les clients peuvent agir sur les comportements favorisant la santé, notamment la planification familiale (PF).

Aussi, il est impératif de cerner les facteurs susceptibles d'influencer le comportement des prestataires de services afin d'identifier les mesures incitatives et de promotion des comportements des prestataires qui facilitent l'atteinte des intentions de procréation ou de fécondité chez les clients.

Les prestataires de services opèrent au sein de systèmes complexes qui impactent de façon directe et indirecte leur personnalité et leur mode d'action. Le comportement des prestataires de services résulte d'un réseau complexe de facteurs connexes internes (Ex. : connaissances, attitudes, croyances, valeurs et préférences) et externes (Ex. : normes sociales, éducation et formation médicales, développement professionnel, environnement professionnel, financement et ressources en soins de santé). La mise sur pied des interventions durables, évolutives et à fort impact nécessite une compréhension de l'environnement des prestataires de services et des personnes avec qui ces derniers interagissent.

La présente boîte à outils repose sur la Carte de l'**écosystème comportemental du prestataire** élaborée en 2020 par Breakthrough ACTION. L'objectif de cet outil de réflexion vise à permettre aux utilisateurs de comprendre et de tenir compte des divers facteurs qui influencent le comportement des prestataires au sein des structures de santé, et des interactions qui existent entre ces différents facteurs. Après avoir cerné ces facteurs d'influence, les utilisateurs peuvent alors procéder à la conception ou à l'ajustement des initiatives de changement de comportement. Cet outil permet à l'utilisateur d'observer de façon globale et complète le réseau complexe de facteurs, notamment les relations essentielles. Il peut s'appliquer à tous les domaines de la santé, quoique principalement axé sur les facteurs qui influencent les prestataires de services de PF et de santé reproductive au sein des structures de santé.

Tel qu'indiqué dans la Carte de l'écosystème comportemental des prestataires, bon nombre de facteurs de part et d'autre du système influencent le comportement des prestataires de services.

Cette boîte à outils présente l'influence des 7 facteurs ci-après sur le comportement des prestataires de services :

1. RELATIONS PERSONNELLES

Il s'agit des relations entre prestataires et personnes extérieures à l'environnement professionnel, telles que des partenaires intimes, des membres de la famille (proche, élargie, choisie), des amis, des mentors, d'anciens camarades de classe et collègues et des leaders ou autres membres de la communauté.

2. CLIENTS

Il s'agit ici de toutes les catégories de clients (Ex. : démographie, croyances, valeurs et ressources), y compris les clients ayant des antécédents médicaux (Ex. : connaissances, attentes et expériences en matière de soins de santé) et des interactions entre clients et prestataires (Ex. : dynamique du pouvoir, déclencheurs des émotions et perceptions de la relation entre client et prestataire).

3. INDIVIDUS

Il s'agit ici de toutes les catégories de prestataires (Ex. : identité et démographie, attitudes et personnalité), de leur histoire (Ex. : expériences, expertise et compétences, dynamique du pouvoir) et de leurs qualifications professionnelles (Ex. : objectifs, engagement, rôle tel que perçu).



4. CADRE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

Il s'agit des membres et des structures au sein de la communauté (Ex. : leaders, organisations, mécanismes de responsabilisation) et des spécificités sociales (Ex. : normes sociales et de genre, stigmatisation et influences religieuses), des prestataires (CCP) et la prestation des soins de santé (Ex. : mésinformation/désinformation dans le domaine de la santé, dynamique des relations entre communauté et structure de santé, préférences en matière de pratiques sanitaires et biais systématiques en milieu médical).



5. ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Le milieu de travail du prestataire peut également impacter son comportement ; il s'agit notamment du personnel et des interactions entre collaborateurs (Ex. : pairs, collègues, superviseurs, leadership), la culture d'entreprise (Ex. : normes, relations, leadership et gestion), des infrastructures (Ex. : espace physique, ressources, localisation), et de la gouvernance (Ex. : systèmes, politiques et pratiques courantes).



6. GOUVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

Il s'agit de l'assurance qualité (Ex. : formation et développement professionnel des prestataires, suivi & évaluation, structures de soutien des prestataires), des processus et pratiques de prestation des soins de santé (Ex. : gestion des ressources, normes et protocoles, systèmes de coordination et d'information) et du leadership (Ex. : politiques, priorités, culture du système de santé).



7. CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

Il s'agit des particularités à l'échelle nationale (Ex. : contextes socio-économiques et politiques, idéologies des donateurs), la prestation des soins de santé (Ex. : chaînes d'approvisionnement en produits, assistance technique, ressources financières affectées aux soins de santé) et les décisions au niveau du gouvernement (Ex. : règles, assurances, politiques, lois et application des lois, cibles).

Qu'est-ce que la boîte à outils pour le changement de comportement des prestataires ?

La boîte à outils pour le changement de comportement des prestataires de services de planification familiale (CCP PF) vise à soutenir la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des initiatives efficaces pour le changement de comportement des prestataires au sein des structures de santé, dans le cadre de la mise en œuvre des programmes de planification familiale et de santé reproductive (PF/SR). Elle permet d'orienter les utilisateurs à travers un processus global, rapide et flexible, visant à accompagner les prestataires de services dans l'adoption et la conservation de comportements positifs.

La boîte à outils CCP PF permet aux utilisateurs :

1

D'identifier, comprendre et classer par ordre de priorité les facteurs susceptibles d'influencer le comportement des prestataires.

2

De concevoir et mettre en œuvre des initiatives pertinentes à l'échelle locale qui permettent aux prestataires de résoudre les principaux défis liés à leur comportement.

Principes de base

L'empathie est la clé de voûte de cette boîte à outils. Il convient de rappeler que les prestataires sont des personnes de la vie réelle dont le comportement peut être influencé par divers facteurs, dont certains échappent à leur contrôle direct. Le fait de placer l'empathie au centre de ce processus permet aux utilisateurs d'avoir une idée de la façon dont les prestataires appréhendent le monde qui les entoure, et de créer ainsi des initiatives sensibles aux besoins, aux désirs et aux réalités des prestataires de service. Les prestataires doivent être considérés comme des éléments de solution, et non du problème. Dans cette optique, la boîte à outils permet de :



DÉPLOYER UNE PERSPECTIVE SYSTÉMIQUE

Afin de se faire une opinion globale du comportement des prestataires, les utilisateurs examinent plusieurs facteurs susceptibles d'influer sur le comportement de ces derniers (Ex. : client, communauté, prestataire individuel, environnement professionnel et système de santé).

RECOURIR À UNE APPROCHE MULTI-NIVEAUX

Les utilisateurs oeuvrent à l'engagement des parties prenantes à plusieurs niveaux du système dans le but de comprendre les facteurs d'influence du comportement ou des opinions des prestataires de services, et de recueillir l'avis de ces parties sur des solutions possibles, y compris la promotion des comportements positifs.



ENCOURAGER UNE APPROCHE D'ACCOMPAGNEMENT

Les utilisateurs doivent appréhender ce processus avec humilité et curiosité, en partant de l'hypothèse que les prestataires souhaitent fournir des services de qualité, mais ont besoin d'appui et de ressources adéquates pour y parvenir.

RENFORCER LES CAPACITÉS DES PRESTATAIRES ET ÉQUIPES DE SANTÉ DE DISTRICT À COMPRENDRE ET RÉPONDRE AUX PROBLÈMES LIÉS AU COMPORTEMENT DES PRESTATAIRES

La boîte à outils facilite l'identification des problèmes à l'échelle locale et la mise au point rapide des solutions pertinentes, permettant ainsi de renforcer la compréhension des prestataires et des équipes de santé de district ainsi que le comportement des prestataires de services et la mise au point des solutions éventuelles pour ces derniers.



SUIVRE UN PROCESSUS RAPIDE ET FLEXIBLE.

La collecte de données, la synthèse et la mise au point de solutions peuvent être effectuées dans l'intervalle de quelques jours ou d'une semaine, pour permettre l'utilisation des résultats dans un délai convenable. Les utilisateurs peuvent adapter les questions de diagnostic en fonction de ce qu'ils voient et entendent au sein de leur structure.

COMPLÉTER LES DONNÉES DISPONIBLES.

Ces outils servent d'orientation à l'exploration des sources de données disponibles dans le but d'identifier les domaines thématiques et géographiques potentiels. Les approches qualitatives permettent de combler les lacunes ou de clarifier les angles du contexte lorsque les données semblent contradictoires ou confuses.

APPORTER DES RÉPONSES PLUS COMPLÈTES ET SPÉCIFIQUES DANS LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES.

Cette boîte à outils encourage les utilisateurs à faire fi des conjectures sur les facteurs qui influencent le comportement des prestataires et sur les initiatives potentielles. Elle permet également de créer un espace de brainstorming pour identifier des solutions possibles sur la base des facteurs identifiés.

RÉPONDRE AUX QUESTIONS FRÉQUENTES

- Quelle est la raison d'être de la boîte à outils CCP PF ?
- Quel est l'objectif de la boîte à outils CCP PF ?
- Quel est le public cible de la boîte à outils CCP PF ?
- Combien de sections comporte la boîte à outils CCP PF ?
- Comment ces outils ont-ils été développés ?
- Quelles sont les ressources nécessaires pour l'utilisation pratique de la boîte à outils ?
- Quelles sont les limites de cette

Processus de mise en oeuvre de la boîte à outils CCP PF

La mise en oeuvre de la boîte à outils CCP PF se décline en quatre étapes :

1 PRÉPARER

Identifier les comportements et les structures clés et initier la collecte de données et la génération d'idées.

2 INVESTIGUER

Collecter les données relatives aux facteurs d'influence du comportement des prestataires de services à plusieurs niveaux de l'écosystème, notamment au niveau du client, du prestataire, de la communauté, de l'environnement professionnel et du système de santé.

3 SYNTHÉTISER

Interpréter les données et identifier les domaines prioritaires sur lesquels axer la conception du programme.

4 AGIR

Mettre au point des solutions sur la base des besoins identifiés pour l'amélioration du comportement des prestataires.

Cette ressource apporte des conseils par étapes de préparation, de mise en œuvre et d'utilisation de la boîte à outils, et comprend des exemples de calendrier d'exécution, de plans de mobilisation et de structures d'équipe.



ÉTAPE 1 : PRÉPARER

Les processus d'innovation se soldent généralement par un échec du fait du défaut de préparation adéquate. La réussite d'un processus d'innovation repose sur la confiance au processus, la compréhension de la méthodologie, l'identification claire des responsabilités et du calendrier d'exécution, et enfin la mise en oeuvre du processus

POURQUOI LE FAIRE ?

La préparation de la mise en œuvre est importante à plus d'un titre :

- Elle permet d'augmenter les chances de succès et de relever les défis dès qu'ils se présentent à l'équipe centrale de mise en œuvre (ECMO).
- Ceci laisse à l'ECMO le temps de se familiariser avec les outils et les processus.
- Par ailleurs, elle permet de faciliter la mise en œuvre grâce à la vérification d'un bout à l'autre, et donne aux structures de santé et autres parties prenantes le temps de s'organiser pour le processus

OUTILS ET TECHNIQUES

1. Constituez votre ECMO.
2. Identifiez les comportements clés.
3. Sélectionnez votre échantillon pour la collecte de données.
4. Créez un calendrier.
5. Organisez la logistique.
6. Planifiez l'examen éthique et la formation.

Une fois l'Étape 1 achevée, vous êtes prêts à mettre en œuvre les outils dans les structures de santé sélectionnées.

Constituez l'équipe centrale de mise en œuvre (ECMO) et assignez des responsabilités

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit dans cette étape de constituer l'ECMO et d'affecter un rôle à chacun de ses membres.

OBJECTIF L'ECMO est un groupe pluridisciplinaire qui pilote le diagnostic, la synthèse et la mise au point de solutions.	TAILLE DE L'ÉQUIPE De préférence, cette équipe doit être composée de 6 à 10 personnes ou de 12 personnes au maximum.
---	---

COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCE

L'équipe doit posséder des compétences complémentaires et de l'expérience dans les domaines suivants :

Recherche qualitative : La boîte à outils s'appuie sur des méthodes telles que **l'observation, les entretiens détaillés, et les discussions en groupe**, qui visent à comprendre la façon dont les prestataires, les clients et le personnel du district perçoivent et interagissent au sein de l'environnement de prestation de services de PF. L'expérience des membres de l'équipe **en matière de conduite des entretiens et des discussions de groupe, de réalisation des observations, d'enregistrement de notes de terrain et de participation à l'analyse de données qualitatives** peut s'avérer utile.

Prestation de services : L'expérience des membres de l'équipe **en matière de normes de PF et de contenus de formation des prestataires serait un atout**, au même titre qu'une expérience professionnelle en milieu clinique et la maîtrise du jargon et des processus cliniques aux fins de formation du reste de l'équipe.

Changement social et de comportement : Une expérience probante en sciences du comportement et la maîtrise des approches de changement social et de comportement, de l'écosystème des prestataires de services et des déterminants sociaux de la santé sont également importants, ainsi qu'une expertise technique en matière de PF, des connaissances sexospécifiques et la compréhension des comportements spécifiques axés sur la PF.

Homologue de la prestation de services : Le fait d'intégrer au sein de l'équipe un prestataire actif permettra de montrer aux prestataires qu'il s'agit d'un accompagnement et non d'un processus punitif. Ce membre de l'équipe peut également servir d'« expert local » qui appuiera la planification des activités, la révision et l'adaptation des outils de prestation de services au contexte local, ainsi que l'interprétation des résultats. Dans des contextes précis, les prestataires de services de certaines structures de santé peuvent également intervenir dans d'autres structures ; le fait de les impliquer permettra de susciter leur adhésion au processus et d'en assurer la durabilité.

Les membres de l'équipe peuvent avoir des rôles et postes suivants :

- Partenaires de prestation de services et de mise en œuvre du CSC
- Experts médicaux locaux, consultants formateurs et personnel des structures à l'échelle nationale, régionale et de district
- Chercheurs ou chargés de recherche
- Prestataires
- Responsables des structures de santé
- Personnel du Ministère de la Santé (national ou sous-national)

EXEMPLE : Les ECMO potentielles de deux structures sont présentées ci-après, mais elles doivent être adaptées pour correspondre aux besoins et au contexte local.

STRUCTURE A (6 PERSONNES)	STRUCTURE B (7-12 PERSONNES)
3 membres de l'équipe d'une organisation partenaire de mise en œuvre du CSC	2-3 membres de l'équipe d'une organisation partenaire de mise en œuvre de prestation de services
2 membres de l'équipe d'un partenaire de mise en œuvre de prestation de services	2-3 membres de l'équipe d'une organisation partenaire de mise en œuvre du CSC
1 membre du comité de santé ou expert médical local	2-3 membres du personnel du Ministère de la Santé 1-3 prestataires de santé ou « pairs » d'une autre structure

ASSIGNER LES PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Après la constitution de l'ECMO, discutez ensemble et attribuez des rôles. Décidez qui va faire quoi :

- Mobiliser la participation des structures de santé et autres parties au processus ;
- Établir le calendrier global de diagnostic, de synthèse et d'action ;
- Gérer le processus de diagnostic au sein des structures de santé, et identifier les responsables de gestion des outils ;
- Gérer le processus de synthèse ;
- Gérer la recherche d'idées ou brainstorming ;
- Gérer la planification des actions ;
- Contacter le Ministère de la Santé ;
- Gérer les déplacements et autres aspects logistiques ; et
- L'approvisionnement en fournitures.





Identifier les comportements clés

De quoi s'agit-il ?

Bon nombre de comportements des prestataires affectent la qualité des prestations de services de PF, et chaque catégorie de comportements comprend des sous-comportements. Il n'est pas possible d'étudier tous les facteurs qui influencent les comportements des prestataires de services de PF dans un contexte donné. Avant d'utiliser la présente boîte à outils, l'ECMO devra identifier les comportements à considérer chez les prestataires.

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS qui influencent la qualité des soins de PF et les résultats en matière de santé des clients

Certains comportements se manifestent au cours des interactions avec les prestataires de services, et impactent directement la qualité des soins et les résultats en matière de santé des clients. D'autres comportements se manifestent avant ou après une interaction avec un client et impactent indirectement les résultats du client, ainsi que la motivation, les capacités, la compétence et la performance du prestataire de service. Le tableau 1 présente un résumé de ces comportements.

AVANT OU APRÈS la rencontre client - prestataire	PENDANT la rencontre client - prestataire
 • Auto-réflexion • Communiquer avec les collègues • Gérer les structures de santé, les stocks et les approvisionnements • Poursuivre les opportunités de développement professionnel • Tenir les registres et les analyser	• Référer les clients • Tenir les registres • Prodiger des conseils ou apporter des informations aux clients • Faciliter la communication avec les clients et encourager les questions • Gérer le flux de travail et de clients, • Collaborer avec les collègues • Se conformer aux recommandations cliniques • Réaliser des évaluations systématiques qui soutiennent la prise de décisions cliniques éclairées 

Tableau 1. Exemple de comportement de prestataires

ANALYSER LES DONNÉES ET LES PRIORITÉS DES PARTIES PRENANTES

L'identification des comportements ou des sous-comportements d'intérêt chez les prestataires passe par l'analyse des sources de données disponibles et la définition des défis et opportunités en collaboration avec les parties prenantes. Veuillez consulter les sources de données ci-dessous pour identifier les principaux comportements :

- Données du système de gestion des informations sur la santé
- Registres ou données de la structure
- Évaluations des prestations de services ou autres données sur les enquêtes démographiques et de santé (EDS)
- Données collectées par les projets sur les expériences des clients, les attitudes des prestataires ou sur d'autres facteurs pertinents
- Résultats des activités communautaires ou de sensibilisation

Les principaux comportements peuvent également être déterminés par les priorités des programmes ou par le champ d'intervention de l'ECMO. Vous pouvez consulter les parties prenantes clés pour comprendre leurs priorités, les écarts de performance perçus ainsi que les besoins.

LISTE DES COMPORTEMENTS ET DES SOUS-COMPORTEMENTS ASSOCIÉS

Après avoir identifié les défis et les opportunités liés au comportement des prestataires, utilisez la **cartographie des comportements** pour identifier les principaux comportements susceptibles d'être manifestés et les sous-comportements associés.

1. Grâce à votre analyse des données et des échanges avec les parties prenantes, identifiez les principaux comportements des prestataires qui influencent la qualité des prestations de services de PF (Ex. : le conseil ou la référence). Inscrivez-les dans les champs en première position (un par champ).
2. Identifiez le changement ou l'amélioration à laquelle vous souhaitez parvenir pour un comportement donné (Ex. : amélioration de la courtoisie lors des séances de conseil en PF). Qu'attendez-vous des prestataires ? Inscrivez votre réponse dans le champ du milieu.
3. Réfléchissez à la séquence d'actions qui doit mener à ce comportement positif. Il s'agit-là des sous-comportements. À titre d'exemple, les sous-comportements de la courtoisie lors des séances de conseil peuvent inclure la ponctualité au travail, la vérification des informations des clients, la mise en place du cadre et des fournitures pour le service, la gestion du flux de clients, l'accueil chaleureux des clients, les questions sur les antécédents médicaux et les désirs des clients, la présentation claire des informations, l'adaptation des informations aux besoins des clients, le suivi des recommandations cliniques et l'incitation à poser des questions. Inscrivez ces sous-comportements dans les champs ci-dessous (un par champ).

Behavior Mapping

Worksheet to determine focus & sub-focus behaviors

What is it? This tool is to help you lay out the sequence of sub-behaviors leading to a core behavior your Core Implementation Team

How do I use it? To start, think of a behavior you want providers to enact, then list all the behaviors that lead to that behavior in order. Use this template multiple times, until you reach 3-4 focus behaviors.

List a provider behavior that is influencing the delivery of quality FP services Counseling or client education This will become your focus behavior	List a provider behavior that is influencing the delivery of quality FP services This will become your focus behavior	List a provider behavior that is influencing the delivery of quality FP services This will become your focus behavior
What change/improvement do you want to see in this behavior? More respectful counseling What sequence of actions leads to this behavior? greet the client warmly ask client questions about their history and desires, tailor information to them present information clearly and follow clinical guidelines encourage client to ask questions These actions will become your sub-behaviors	What change/improvement do you want to see in this behavior? What sequence of actions leads to this behavior? These actions will become your sub-behaviors	What change/improvement do you want to see in this behavior? What sequence of actions leads to this behavior? These actions will become your sub-behaviors

USAID Breakthrough ACTION PBC Toolkit

Example of template in use

HIÉRARCHISER LES COMPORTEMENTS ET LES SOUS-COMPORTEMENTS

À l'aide d'une fiche de cartographie des comportements renseignée, classez par ordre de priorité les comportements et les sous-comportements qui y figurent. Il est possible de se référer aux données analysées ou recueillies auprès des parties prenantes. **Les critères de sélection peuvent inclure les éléments suivants, entre autres :**

- Les comportements qui disposent de la plus grande marge d'amélioration ou qui impactent fortement les résultats en matière de santé
- Les écarts de performance persistants qui ne peuvent être attribués à la simple pénurie de produits de base, tel qu'attesté par les sources de données courantes
- Les catégories de comportements spécifiques identifiés à partir des consultations avec des experts ou des entretiens avec des informateurs clés
- Priorités des programmes des parties prenantes
- Le champ d'application et l'expertise de l'équipe

ASTUCE : Pendant la phase d'écoute des clients, des prestataires et du personnel du district pour la collecte de données, d'autres problèmes liés au comportement des prestataires peuvent être mentionnés, et l'ECMO peut ajuster les questions en conséquence afin de capturer davantage de données sur lesdits comportements. Les mêmes critères peuvent être utilisés pour permettre à l'équipe de décider de la marche à suivre.



Sélectionner des échantillons pour la collecte de données

De quoi s'agit-il ?

Après l'identification et le classement des comportements, il convient de sélectionner les structures, les prestataires, les clients et le personnel du district qui participeront à cette activité.

IDENTIFIER LES STRUCTURES À IMPLIQUER

De prime abord, il convient de déterminer le nombre et le profil des structures au sein desquelles l'ECMO déploiera la boîte à outils. Cette décision dépendra finalement des besoins et des ressources, ainsi que des priorités des programmes ou des preuves qui attestent des défis liés au comportement des prestataires.

Les critères de sélection des structures doivent inclure à minima les éléments suivants :

- La structure met à disposition des services de PF
- Le besoin de déployer la boîte à outils est avéré au sein de la structure, eu égard aux sources de données disponibles (Ex. : sous-performance, appel à soutien lancé par les responsables de la structure, insatisfaction des clients exprimée vis-à-vis des services)
- Nombre satisfaisant de prestataires désireux de participer au processus et idéalement, disponibilité des volontaires à continuer le service pendant que leurs collaborateurs participent aux activités de formation

ASTUCE : Il importe également de considérer le volume de la clientèle, le type (Ex. : primaire, secondaire, tertiaire) ainsi que l'accessibilité de la structure. Veillez à ce que la planification du processus ne chevauche pas d'autres événements, formations ou activités majeurs prévues à la même période de sorte à minimiser l'impact sur la prestation de services. L'ECMO peut également définir d'autres critères qui permettent de comprendre les contextes épidémiologiques, programmatiques ou culturels.

ASTUCE : Il est possible de présenter aux districts les critères de sélection sur la base desquels identifier les structures à impliquer. Avant de procéder au démarrage, il incombe à l'ECMO de veiller à ce que les structures sélectionnées répondent aux critères exigés. Pour consigner le processus de sélection, il peut s'avérer utile d'établir sur un tableau la liste nominative des structures de santé du district, suivie des critères auxquels elles répondent.

SÉLECTIONNER LES PARTICIPANTS

Après la sélection des structures de santé, l'ECMO procède à l'identification des prestataires spécifiques, des clients de la structure ou de la zone de desserte, et du personnel du district qui participeront au processus de mise en œuvre de la boîte à outils CCP PF. Finalement, le nombre et le type de participants sera défini en fonction des réalités locales et des ressources disponibles. Le tableau 2 présente des critères de sélection proposés pour chaque groupe.

ASTUCE : Les petites structures peuvent faire appel à un ou deux prestataires de services. Même s'il est conseillé de prendre en compte plusieurs perspectives, le nombre recommandé de prestataires à impliquer s'élève à 3-4 et peut être ajusté en fonction des réalités locales.

ASTUCE : Les membres de l'ECMO doivent vérifier chaque dossier de participation afin de s'assurer de l'éligibilité du candidat et de confirmer son désir et sa capacité à prendre part à l'activité, notamment dans le cas où une tierce partie s'est chargée de la sélection et de l'invitation. Ils doivent être en mesure de comprendre l'objectif et la durée de l'activité, ainsi que tous les coûts ou allocations prévues. Ce processus de sélection doit être mené dans les délais prescrits afin de renouveler le pool de recrues.

Tableau 2. Échantillon de mobilisation recommandé par Structure Impliquée

LÉGENDE :  Nombre minimum de membres par équipe  Nombre souhaité de membres par équipe

EXEMPLE :    Il est recommandé d'avoir 2-3 membres par équipe, et 2 personnes au minimum.

OUTILS DE DIAGNOSTIC

Prestataires

3-4 prestataires de PF (2 au minimum)

Agents de santé de district/comité

2-5 agents de santé de district ou de comité

Clients

3-4 clients de PF

Structure

1 Supérieur ou responsable de structure

OUTILS DE SYNTHÈSE

Équipe Centrale de Mise en Œuvre (ECMO)

6-10 personnes (12 au maximum)

OUTIL DE PLANIFICATION DES ACTIONS

ECMO et responsable de structure

OUTILS DE GÉNÉRATION D'IDÉES

Équipe Centrale de Mise en Œuvre (ECMO)

2-3 clients et membres de la communauté membres (si possible)

responsable de structure

2-3 prestataires de services des structures

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PARTICIPANTS (prestataires, personnel de district et clients)

PRESTATAIRES DE SERVICES

- Les prestataires de services impliqués doivent être en charge des services de PF et être les responsables directs de l'exercice des comportements à étudier. Il peut s'agir des infirmières, des médecins, des sages-femmes ou des travailleurs sociaux.
- Il est important de tenir compte du sexe, de l'âge, des années d'expérience et du contexte des prestataires pour une représentativité satisfaisante.



PERSONNEL DE DISTRICT

- Agents de district responsables du contrôle ou de l'accompagnement des services de PF. L'un des points focaux de la PF au moins doit être impliqué, et les autres membres de l'équipe de santé du district sont également les bienvenus



CLIENTS

- Les clients identifiés doivent avoir eu une interaction récente avec un prestataire de services de PF.
- Cherchez à savoir s'il s'agit de clients qui utilisent actuellement la PF, qui souhaitent utiliser la PF, ou qui ont arrêté l'utilisation de la PF



Établir un calendrier

De quoi s'agit-il ?

Après la sélection des structures de santé et des participants, l'ECMO doit établir un calendrier de mise en œuvre de la boîte à outils CCP PF. Ce calendrier doit préciser les dates et les horaires de collecte des données de diagnostic, du processus de synthèse et des activités de génération d'idées. L'ECMO peut décider d'effectuer les activités de diagnostic, de synthèse et de génération d'idées de façon consécutive, ou elle peut conduire le diagnostic et la synthèse simultanément, suivie des activités de génération d'idées.

Définir la durée totale

La durée totale des activités dépend du nombre de communautés, de structures de santé et de districts impliqués. La durée de l'ensemble du processus (en dehors de la préparation) peut varier de quelques jours à une semaine par structure. Il convient de répartir le temps, les ressources et d'établir le budget pendant deux semaines. Le tableau 3 présente un exemple type de programme de déploiement de la boîte à outils sur deux semaines au sein de trois structures de santé.

ASTUCE : Le déploiement consécutif des activités sur 2 à 3 jours peut permettre de réduire les coûts de déplacement ; il peut toutefois s'avérer difficile de rassembler sur une longue période toutes les parties prenantes pour la conduite simultanée de toutes les activités.

Tableau 3. Échantillon de mobilisation recommandé par Structure Impliquée

SEMAINE 1	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
MATIN	Réunion d'informations sur le plan d'actions et la logistique de la semaine. Structure de santé 1 : Déployer l'outil de diagnostic (fiches de scénario) avec 3 à 4 clients de la PF	Structure de santé 1 : Déployer l'outil de diagnostic (schéma directeur du comportement) avec 2 à 5 agents de santé de district.	Structure de santé 1 : Procéder à la génération d'idées avec l'ECMO, le responsable de la structure de santé, les membres de la communauté et les clients.	Structure de santé 2 : Déployer l'outil de diagnostic (fiches de scénario) avec 3 à 4 clients de la PF.	Structure de santé 2 : Déployer l'outil de diagnostic (schéma directeur du comportement) avec 2 à 5 agents de santé de district.
Soir	Structure de santé 1 : Déployer l'outil de diagnostic (schéma directeur du comportement) avec 3 à 4 prestataires des services de santé. Structure de santé 1 : Déployer l'outil de diagnostic (visites guidées) avec 1 responsable ou chargé de structure. Déployer l'outil de synthèse quotidienne avec l'ECMO.	Structure de santé 1 : Déployer l'outil de synthèse quotidienne avec l'ECMO. Structure de santé 1 : Déployer l'outil de synthèse globale avec l'ECMO. Réunion d'informations avec l'ECMO sur le processus et les ajustements requis	Structure de santé 1 : Déployer le plan d'actions avec l'ECMO et le responsable de la structure. Réunion d'informations avec l'ECMO sur le processus et les ajustements requis.	Structure de santé 2 : Déployer l'outil de diagnostic (schéma directeur du comportement) avec 3 à 4 prestataires des services de santé. Structure de santé 2 : Déployer l'outil de diagnostic (visites guidées) avec 1 responsable ou chargé de structure. Déployer l'outil de synthèse quotidienne avec l'ECMO.	Structure de santé 2 : Déployer l'outil de synthèse quotidienne avec l'ECMO. Structure de santé 2 : Déployer l'outil de synthèse globale avec l'ECMO. Réunion d'informations avec l'ECMO sur le processus et les ajustements requis.

SEMAINE 2	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI
MATIN	Structure de santé 2 : Procéder à la génération d'idées avec l'ECMO, le responsable de la structure, et les membres de la communauté et les clients.	Structure de santé 3 : Déployer l'outil de diagnostic (Fiches de scénario) avec 3 à 4 clients de FP.	Structure de santé 3 : Déployer l'outil de diagnostic (Schéma directeur du comportement) avec 2 à 5 agents de santé de district.	Structure de santé 3 : Procéder à la génération d'idées avec l'ECMO, le responsable de la structure, et les membres de la communauté et les clients.
SOIR	Structure de santé 2 : Déployer l'outil Planification d'Action avec l'ECMO et le responsable de la structure. Réunion d'informations avec l'ECMO sur le processus et les ajustements requis.	Structure de santé 3 : Déployer l'outil de diagnostic (schéma directeur du comportement) avec 3 à 4 prestataires des services de santé. Structure de santé 3 : Déployer l'outil de diagnostic (visites guidées) avec 1 responsable ou chargé de structure de santé. Déployer l'outil de synthèse quotidienne avec l'ECMO.	Structure de santé 3 : Déployer l'outil de synthèse globale avec l'ECMO. Structure de santé 3 : Déployer l'outil de synthèse globale avec l'ECMO. Réunion d'informations avec l'ECMO sur le processus et les ajustements requis.	Structure de santé 3 : Déployer l'outil Planification d'Action avec l'ECMO et le responsable de la structure. Réunion d'informations avec l'ECMO sur le processus.



Coordonner la logistique

De quoi s'agit-il ?

Une fois le programme établi, l'un des membres de l'ECMO peut initier en collaboration avec les structures identifiées, la coordination des entretiens avec les clients et les agents de santé de district, procéder ensuite à la réservation des billets pour le transport et l'hébergement (Ex. : hébergement, location de salles, restauration) et enfin faire des provisions.

ASTUCE : Lors des échanges avec les structures, veillez à ce qu'il n'y ait pas d'autres grands événements ou formations sur la période proposée pour votre visite. Par ailleurs, vérifiez la disponibilité des services de PF et la présence des prestataires de services de PF au sein de la structure pendant la période proposée.

IDENTIFIER LES SITES

En coordination avec la structure impliquée, identifiez le site de déploiement de chaque activité. Le **Tableau 4** présente des sites proposés.

Tableau 4 : Sites de déploiement des activités de la boîte à outils

OUTILS DE DIAGNOSTIC			
Prestataires	Agents de santé de district/comté	Clients	Structure
 Salle privée au sein d'une structure  Salle louée	 Bureaux du District  Salle louée  Structure	 Salle de réunion de la communauté  Salle privée au sein d'une structure  Salle louée	 Structure
SYNTHÈSES GLOBALES ET JOURNALIÈRES		GÉNÉRATION D'IDÉES	PLAN D'ACTIONS
 Salle de conférence d'hôtel  Salle louée	 Bureaux des partenaires	 Salle louée  Structure	 Salle louée  Structure

PLANIFIER LES ENTRETIENS

Avec l'appui de la structure de santé, identifiez quelques créneaux même provisoires pour la conduite des entretiens avec les prestataires de services au sein de la structure. Il pourrait également s'avérer utile d'identifier, en collaboration avec la structure de santé, des clients qui ont récemment bénéficié de services de conseil et les faire participer aux entretiens. En outre, il est possible de mener des **entretiens de sortie avec les clients qui se trouvent au sein de la structure de santé pendant votre visite. De concert avec les équipes de santé de district ou de comté, organisez des entretiens individuels ou de groupe avec 2 à 5 agents de santé de district.**

ACQUÉRIR DU MATÉRIEL

Avant le démarrage de vos activités, veuillez rassembler tout le matériel nécessaire, notamment les documents imprimés (Ex. : copies de tous les outils indiqués dans les guides d'utilisation respectifs, formulaires de consentement si nécessaire, le présent livret) et d'autres fournitures (Ex. : stylos, marqueurs, papier, post-it, tableau à feuilles mobiles, enregistreurs audio, appareil photo).

ASTUCE : Lors du choix des sites des activités, il convient d'opter pour des cadres confidentiels, afin que les prestataires et les clients soient à l'aise pour s'exprimer ouvertement. Il importe également de tenir compte de la distance à parcourir, du type de compensation nécessaire et de l'impact de votre visite sur la disponibilité des services (Ex. : interruptions des services aux clients). Il convient enfin de songer à la dynamique du pouvoir et de ses variations en fonction de la localisation de l'activité menée

Planifier l'évaluation éthique

Il peut s'avérer nécessaire d'obtenir l'approbation du comité institutionnel d'évaluation selon le cas. En règle générale, les chercheurs recommandent de procéder à une évaluation éthique lorsque la diffusion, la publication ou la présentation des résultats à une large audience est envisagée. Lorsque l'activité implique les populations vulnérables ou des pratiques sensibles, la révision des outils et de la planification par des représentants des groupes cibles et des spécialistes de l'éthique (susceptibles d'être cooptés dans l'ECMO) peut permettre de prévenir et de pallier les manquements.

Lors de l'évaluation des outils et de leur adaptation au contexte spécifique, l'ECMO doit clarifier les moyens d'obtenir le consentement éclairé, de garantir la confidentialité et d'alléger le processus chez les participants.

Adapter les outils

De quoi s'agit-il ?

Il convient d'effectuer une évaluation technique qui garantit la pertinence par rapport au contexte local et définit les ajustements requis en prélude à la mise en œuvre. Elle peut comporter des informations détaillées sur les épidémiologies, les programmes ou la culture et les comportements d'intérêt identifiés. Le guide d'utilisation de chaque outil comprend également des suggestions d'adaptation.

Réaliser un pré-test

À la suite des évaluations techniques, il convient de réaliser un test préliminaire succinct ou une simulation des outils avec les groupes cibles (Ex. : clients, prestataires de services, structures, personnel de district), dans le but de statuer sur l'efficacité des outils par rapport aux objectifs spécifiques et sur les perspectives d'amélioration. Des réponses aux questions suivantes sont attendues :

- Les outils de collecte de données révisés permettent-ils de capturer des informations de premier plan liées au comportement telles que la charge de travail, la disponibilité des produits de base et la formation ?
- Existe-t-il une suite logique entre les questions et les sous-activités ?
- L'outil est-il mieux adapté à un usage individuel ou de groupe ?
- Quels sont les termes ou les images qu'il convient de remplacer pour accroître la compréhension des participants ?
- Y a-t-il lieu de modifier les critères de sélection ?

ASTUCE : Pour faciliter la logistique, il serait plus judicieux de réaliser le test préliminaire après la formation ; toutefois, accordez quelques minutes aux révisions avant la collecte des données.



Former l'équipe

De quoi s'agit-il ?

La formation offre une autre occasion d'adapter les outils. Il convient d'achever la formation 1 à 2 jours au moins avant le début des travaux sur le terrain, et particulièrement si les outils sont utilisés pour la première fois dans ce contexte. Une telle programmation permet à l'ECMO de réviser les outils, d'imprimer des copies et d'apporter des ajustements d'ordre logistique. Cette disposition s'avère d'autant plus importante si des membres clés de l'ECMO sont censés faciliter et coordonner la logistique, car elle leur laisse le temps de participer pleinement à la formation au lieu d'être distraits par des formalités administratives.

CONCEVOIR UN PROGRAMME DE FORMATION

La formation doit se tenir de préférence après la sélection des participants, des structures et des facilités logistiques (Ex. : hébergement, sites). S'il y a un décalage entre la collecte de données et les activités de génération d'idées, l'agenda peut être actualisé pour programmer l'utilisation des outils de génération d'idées le jour même.

Vous trouverez ci-dessous des composantes proposées pour une formation d'une durée de 2 ou 2,5 jours sur la boîte à outils CCP PF.

1 Faire des présentations

2 Présenter quelques comportements autour de la PF

- **Quels sont les écarts de comportement des prestataires ?** Discutez des nuances de manifestation des principaux comportements. Présentez les résultats de l'analyse des données, les lacunes des prestataires et les raisons pour lesquelles il n'existe aucune donnée sur ledit comportement.
- **Quels sont les facteurs qui peuvent influencer sur le comportement d'un prestataire ?** Sur la base de l'écosystème des comportements des prestataires et des principaux concepts de la présente boîte à outils, discutez des facteurs qui peuvent agir sur le comportement des prestataires de service. Invitez les participants à partager leurs théories qui expliquent les écarts de comportement observés. Présentez les données publiées et la littérature grise. Des concepts tels que le rôle des pairs, des normes sociales et des attitudes individuelles peuvent être nouveaux pour ce groupe, d'où l'importance de passer en revue et de discuter des exemples. Il convient toutefois d'insister sur l'objectif de la boîte à outils, qui est de s'identifier aux prestataires de services au lieu de leur faire des reproches.

3 Présentez les outils CCP PF

- Discutez de l'objectif des outils, notamment les avantages et les bénéfices.
- Faites le résumé de chaque outil, de l'approche de mise en œuvre et des parties impliquées.
- Passez en revue les critères de sélection des participants et des structures de santé.
- Passez en revue le calendrier général, les délais de collecte et de synthèse des données, ainsi que les activités de génération d'idées ou idéation.

4 Exercez-vous avec les outils

Organisez une réunion en plénière pour clarifier les scénarios client, le schéma directeur des prestataires de service, le schéma directeur du district et le guide d'observation :

- Faites une présentation globale et détaillée des outils, en mettant un accent particulier sur les contributions requises, les objectifs et les principales considérations.
- Passez en revue chaque question pour en assurer la bonne compréhension.
- Laissez aux participants le temps de lire les questions afin de se familiariser avec le texte.
- Expliquez aux participants de poser au formateur des questions de clarification des zones d'ombre et d'y suggérer des ajustements.

Déroulez ensuite le jeu de rôle par groupes de deux :

- Faites deux tours de table de jeu de rôle, chacun à son tour. Certains binômes peuvent se spécialiser dans certains outils, s'ils parlent la même langue locale par exemple. Au minimum, chaque binôme doit s'exercer avec deux outils, y compris ceux dont ils se chargent de l'animation.
- Pendant le jeu de rôle, les stagiaires doivent noter toutes les zones d'ombre et demander immédiatement des clarifications.
- Après le jeu de rôle, les stagiaires doivent réfléchir aux différents scénarios de mise en œuvre de chaque outil et noter les aspects qui peuvent avoir besoin d'ajustement. Discutez avec votre binôme et notez les points à partager avec les autres membres du groupe.

Récapitulation en plénière :

- Pour conclure le jeu de rôle, chaque participant doit partager ses expériences et suggérer des ajustements à apporter aux différents scénarios de jeu de rôle. Au sein des groupes, décidez des changements qui peuvent s'avérer nécessaires. Discutez des aspects qui fonctionnent bien et de ceux qui nécessitent une amélioration (précisez le processus pour y parvenir).

En ce qui concerne les outils de synthèse et de génération d'idées, organisez une réunion d'introduction avec pour aide-mémoire les mêmes questions d'évaluation que celles des outils précédents. Affectez des rôles d'animation aux membres de l'équipe et effectuez un exercice de simulation :

- Le formateur principal désigne un animateur de l'exercice pratique pour chaque sous-activité.
- Laissez à chaque participant le temps de passer en revue de façon individuelle la sous-activité pour s'y imprégner et la comprendre. Lorsque nécessaire, les participants doivent demander des clarifications au formateur.
- Faites une simulation des sous-activités selon l'ordre de leur apparition dans le programme. Ceux qui ne sont pas responsables de l'animation sont considérés comme participants.
- Pendant la simulation, les stagiaires doivent noter toutes les zones d'ombre et demander immédiatement des clarifications.
- Après la simulation, les stagiaires doivent réfléchir aux différents scénarios de mise en œuvre de chaque outil et noter les aspects qui peuvent avoir besoin d'ajustement. Discutez entre binômes et en plénière.
- Décidez en plénière s'il est nécessaire d'apporter des ajustements à l'outil. Discutez des aspects qui fonctionnent bien, de ceux qui nécessitent une amélioration et précisez la démarche pour y parvenir.

5 Faites les préparations finales

- Passez en revue les ajustements apportés au calendrier et à la logistique.
- Passez en revue les détails (c.-à-d. le calendrier, les rôles d'animation) des deux premiers jours de collecte de données.
- Procédez aux prochaines étapes, notamment les formalités administratives et financières.



ÉTAPE 2 : INVESTIGUER

Tout traitement sans enquête préalable est une mauvaise pratique. Cette hypothèse est particulièrement vraie en ce qui concerne le changement de comportement des prestataires.

La première étape clé qui permet d'encourager les comportements positifs des prestataires est la compréhension des facteurs qui impactent leur comportement. En effet, la compréhension des diverses facettes qui sous-tendent les comportements des prestataires permet d'établir le fondement des initiatives plus efficaces en matière de CCP.

POURQUOI LE FAIRE ?

Il est important à plus d'un titre de mener une enquête détaillée auprès des parties prenantes afin de comprendre les facteurs qui définissent le comportement des prestataires de services dans divers contextes :

- Elle permet d'analyser et de procéder à l'enregistrement détaillé des déterminants comportementaux des prestataires.
- Elle permet également de renforcer l'empathie envers les prestataires et de comprendre les types de facteurs qui influencent leur comportement.
- De plus, elle permet de créer un **sentiment d'appropriation et de mobiliser des investissements** auprès des parties prenantes.
- Elle sert encore de **référence commune à l'équipe**, ce qui permet de conserver une certaine cohérence pendant le processus.

OUTILS ET TECHNIQUES

L'outil dénommé **Scénarios Visuel pour le Client** permet aux clients de visualiser des images relatives aux cas pratiques de prestation de services ; suite à cette projection, l'un des membres de l'ECMO rencontre les clients pour échanger sur les disparités entre chaque image et les expériences récentes de réception de services, leurs perceptions des services ou des comportements des prestataires, et leurs propensions à continuer de recourir aux services de PF.

L'outil schéma directeur du comportement du prestataire de services permet aux prestataires de donner leurs opinions sur les comportements étudiés et d'identifier les facteurs qui influencent ces comportements.

L'outil **schéma directeur du comportement des agents de santé de district** facilite des discussions de groupe avec les membres principaux des équipes responsables de la santé de district, dans le but de comprendre le soutien qu'ils proposent et ce qu'ils considèrent comme facteurs d'influence du comportement des prestataires.

Le **Guide d'observation** apporte des informations sur la visite de la structure par les membres de l'ECMO, sous la direction du responsable de la structure de santé ou du département. L'un des membres de l'ECMO pose des questions au responsable de la structure, tout en observant les activités et l'environnement. Ces questions sont relatives à la mise en place et aux mouvements des clients, à la gestion du personnel, aux horaires de travail, au processus de prestation de services, aux comportements étudiés et à la documentation.

BONNES PRATIQUES GÉNÉRALES POUR LA MISE EN OEUVRE DES ACTIVITÉS



S'IMMERGER

Écoutez activement les histoires des autres participants, ne faites pas de présomption et n'émettez aucun jugement.



SOUVENEZ-VOUS, LE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT EST UN PROCESSUS DIFFICILE

L'objectif de cette boîte à outils est d'identifier et d'éliminer les obstacles et les défis auxquels sont confrontés les prestataires lors de la prestation des services de PF de haute qualité. Souvenez-vous que le changement de comportement est un processus difficile qui prend du temps. Au cours du processus d'investigation, tenez compte des mesures incitatives proposées aux prestataires pour encourager le changement de comportement, et de leurs perceptions des avantages et des obstacles potentiels au changement de comportement.



SOYEZ PATIENT ET FAITES DES PAUSES

Il convient d'être patient pour parvenir à un consensus, car votre équipe et vous devez prendre le temps de partager et de discuter de ce que vous observez, entendez et voyez. Si vous vous sentez coincé ou perdu dans la discussion, faites une pause pour respirer de l'air frais et revenez ensuite à l'étude.



RESPECTEZ LE TEMPS ALLOUÉ

Il convient de s'en tenir à la planification pour achever les travaux dans les délais. L'un des participants peut jouer le rôle de timekeeper lors de chaque session.

Scénario 1

Connaissance en matière de santé

Description de la scène

Marie est une jeune femme de 21 ans qui vit en milieu rural. Elle est analphabète et n'a pas beaucoup entendu parler de la contraception. Aujourd'hui, elle se rend à la structure de santé la plus proche pour des informations relatives à la planification familiale, après avoir entendu ses voisines en parler. Elle a dû parcourir une distance d'une heure et demie pour parvenir à la structure de santé.

Le prestataire a conduit Marie dans une salle privée pour une consultation. Au cours de la consultation, le prestataire de santé a conseillé à Marie des contraceptifs oraux pour éviter les grossesses. Toutefois, le prestataire n'a ni présenté en détails les effets secondaires de cette méthode, ni la fréquence de rendez-vous pour se procurer d'autres pilules. Le prestataire n'a pas présenté à Marie les autres méthodes de planification familiale.

Marie n'a pas pu poser des questions ou demander une référence. Elle s'est sentie gênée de parler au prestataire de ses préoccupations, de ses besoins et de ses préférences. Elle est partie avec un sentiment d'incertitude quant à ses attentes et le désir d'utiliser ou non les pilules contraceptives orales.



Diagnostic du client

4

Scénario 1 – Connaissances en matière de santé

Questions et guides

Le prestataire a-t-il répondu à toutes vos questions sur la planification familiale ? Avez-vous senti que vous pouviez poser des questions au prestataire ? Si oui, pourquoi/ si non, pourquoi ?	Avez-vous pu communiquer au prestataire de façon claire vos besoins et vos préoccupations ?
Le prestataire vous a-t-il posé des questions sur vos besoins en planification familiale et votre méthode préférée	Les informations reçues du prestataire sur la planification familiale étaient-elles suffisamment claires ?
Qu'est-ce que le prestataire a fait de positif au cours de votre visite ?	Pourquoi pensez-vous que cela soit arrivé ?
	Qu'aurait-on pu faire différemment ?

6

Scénarios visuels pour le client

De quoi s'agit-il ?

L'outil Scénarios visuels pour le client permet aux clients de visualiser des images et des scénarios visant à susciter des discussions relatives à leurs expériences récentes de réception de services de PF, leurs perceptions de ces services et des comportements, et leurs motivations à recourir aux services de PF. Elle permet également à l'ECMO de collecter des informations relatives aux comportements, aux motivations et aux expériences des clients et des prestataires de service.

DÉLAI ESTIMÉ

60 minutes par client ou groupe de clients

MATÉRIELS

- Impressions en grand format (A4) et de bonne qualité de chaque scénario visuel
- Un exemplaire des scénarios et des questions à débattre
- Enregistreurs audio, si utilisés et autorisés
- Stylos

PARTICIPANTS

Nombre de participants : 3 à 4 clients de PF ; le groupe ne doit pas être constitué de plus de 3 à 4 participants qui répondent aux critères de sélection (voir la section Sélectionner des échantillons pour la collecte de données à l'étape 1)
Rôles : 1 animateur et 1 rapporteur (qui s'expriment couramment dans les langues souhaitées par le client)

NIVEAU DE DIFFICULTÉ

Participants : MOYEN Animateur : MOYEN

L'animateur doit orienter l'entretien et poser en permanence des questions de suivi pour identifier les racines qui sous-tendent les défis et les opportunités

BONNES PRATIQUES DE MISE EN OEUVRE DE L'ACTIVITÉ

- Quelques minutes avant le démarrage, créez le contact avec les clients afin qu'ils se sentent à l'aise. Présentez votre côté vulnérable en répondant vous aussi aux questions brise-glace.
- Utilisez des images spécifiques au contexte local lorsque possible. Vous pouvez utiliser des photos à couleur locale disponibles ou des images de scène spécifiques à la culture et à la situation, à l'exemple de celles qui représentent la tenue vestimentaire, la carnation, le statut socio-économique et les interactions entre les clients et les prestataires, ainsi que celles qui présentent des structures de santé et des espaces de conseils semblables à ceux que les clients pourraient trouver dans leur environnement direct.
- Rappelez aux participants qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et aucune conséquence à tout ce qui sera partagé au cours des activités ; l'unique objectif de cette activité est d'aider les participants à améliorer leurs expériences au sein des structures de santé.

INSTRUCTIONS POUR L'ANIMATION

OBJECTIF

L'outil Scénarios visuels pour le client permet aux animateurs de mieux cerner les perceptions des clients sur la réception des services de PF.

En outre, il permet de collecter des détails spécifiques de leur expérience de réception de services de PF, de conseils et d'échanges sur la contraception et la grossesse afin d'en améliorer la compréhension des motivations des clients à recourir aux services de PF et des obstacles à l'adoption et à l'utilisation continue des méthodes de PF.

RÉSUMÉ

Au cours de cette discussion, l'un des membres de l'ECMO présente aux clients quelques images des comportements des prestataires.

L'animateur et les clients échangent ensuite sur les disparités entre chaque image et les expériences récentes des clients en matière de réception de services de PF, leurs perceptions de ces services et des comportements, et leur propension à continuer de recourir aux services de PF.

Prép : Sélectionner des images des scénarios

- Avant de rencontrer les clients, l'ECMO doit sélectionner les images à utiliser dans le cadre de chaque scénario. La boîte à outils CCP PF contient 2 à 3 images potentielles pour chaque scénario, disponibles dans les dossiers intitulés Scénario client 1, 2 ou 3.
- Passez en revue les images disponibles et sélectionnez-en une pour chaque scénario OU identifiez une autre image spécifique au contexte local et accessible à l'ECMO. L'ECMO peut décider de créer ses propres photos, au cas où les images locales ne sont pas disponibles.
- Imprimez en couleur sur du papier A4 les images identifiées pour chaque scénario. Elles doivent être placées sur les pages vierges du scénario, dans l'outil Scénario pour le client (p. 3, 7 et 11).

Étape 1 : Accueil et présentations (5 min)

Présentez-vous. Demandez aux participants de se présenter en répondant aux questions suivantes :

- Quel est votre nom et que faites-vous dans la vie ?
- Pourquoi êtes vous venu ou qui vous a encouragé à venir dans la structure aujourd'hui ou la dernière fois ?
- Qu'est-ce qui a influencé votre décision de vous rendre dans la structure ?
- Que s'est-il passé lors de votre dernière visite (ex. : qui avez-vous rencontré et qu'avez-vous fait) ?
- Qu'avez-vous pensé de votre visite ?

**Obtenir le consentement des clients. N'oubliez pas d'obtenir le consentement des participants avant de passer à l'étape 2.*

Étape 2 : Notes contextuelles de la PF (5 min) (Facultatif)

Partagez des informations générales sur la PF dans votre contexte spécifique. Vous trouverez ci-après quelques exemples :

- Des interactions efficaces entre clients et prestataires sont essentielles pour maintenir la demande et l'utilisation des services de PF. La qualité d'une interaction entre clients et prestataires peut être influencée par les connaissances, les attitudes, les préjugés, les attentes des prestataires et d'autres facteurs structurels tels que la disponibilité des méthodes ou le caractère confidentiel de l'espace de conseils.
- Ce projet nous permettra de mieux comprendre les obstacles relatifs aux clients tels que les mythes et les idées fausses, les perceptions des risques, les normes, la stigmatisation, les attitudes des prestataires de soins de santé, les contraintes financières (coûts de transport abordables pour les rendez-vous dans les structures de santé), et la pression exercée par les pairs.
- Dans le cadre de cette activité, il s'agit de recueillir les opinions sur les obstacles qui empêchent certains habitants de [localisation] d'accéder aux services de PF, pour ensuite proposer des solutions qui peuvent faciliter leur accès futur aux services.

Étape 3 : Introduction au scénario sur l'expérience du client (5 min)

Présentez l'activité au participant. Vous trouverez ci-après quelques exemples d'introduction :

- Je vais vous présenter quelques images et des scénarios qui peuvent parfois se produire au cours des séances de conseils ou des consultations de PF, afin de stimuler votre mémoire. Il peut arriver que votre expérience soit semblable à ce que vous voyez sur les images ou qu'elle soit complètement différente, et c'est OK.
- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Il s'agit juste d'en savoir plus sur votre expérience personnelle. Rappelez-vous que vous êtes le spécialiste de votre propre expérience et par conséquent, tout ce que vous direz est correct. En fait, nous souhaitons mieux comprendre l'expérience de certaines personnes au sein des structures de santé comme la vôtre, dans le but d'apporter un appui utile aux prestataires de services et aux structures de santé.

Avant de dérouler l'activité, prenez le soin de répondre à toutes les questions du client relatives à l'objectif de l'activité et aux étapes du processus.

Étape 4 : Brise-glace — Rétrospective (5 min)

Posez aux clients l'une des questions ci-après ou toute autre question adaptée au contexte. L'animateur doit également répondre à la même question afin de créer un cadre propice au partage.

- Décrivez brièvement un événement drôle de votre enfance.
- Que souhaitiez-vous devenir à l'âge adulte ?
- Qui admirez-vous ?

Avant de dérouler l'activité, prenez le soin de répondre à toutes les questions du client relatives à l'objectif de l'activité et aux étapes du processus.

Étape 5 : Activité du scénario sur l'expérience du client (15 min)

Réalisez le premier scénario (connaissance en matière de santé).

- Demandez et notez les informations sur le client, notamment l'âge, le nombre d'enfants, le statut matrimonial, le statut actuel de PF (utilisateur actuel, ancien utilisateur, n'a jamais été utilisateur, et la méthode utilisée).
- Présentez au participant la première image du scénario.
- Laissez au participant une ou deux minute(s) pour y réfléchir.
- Demandez ensuite : « De quoi parle cette histoire ? De quoi est-il question ici ? »

Scénario 2

Normes et idées fausses

Description de la scène

Grâce vient de se marier et espère aller à l'université. Elle n'est pas prête à avoir un enfant, car elle souhaite obtenir son diplôme universitaire et trouver un emploi. Elle se pose des questions sur la planification familiale, mais elle pense que les leaders de sa communauté religieuse s'y opposeront. Sa belle-mère souhaite la voir accoucher rapidement, et elle se sent gênée de parler de sexe et de contraception à son époux. Elle a également entendu dire que la planification familiale peut l'empêcher de concevoir plus tard.

Elle décide finalement de se rendre accompagnée de son cousin à la structure de santé pour obtenir des informations sur la planification familiale. Au cours de la consultation, le prestataire de services la réprimande pour ses idées fausses au sujet de la contraception et lève les malentendus ; toutefois, il lui déconseille d'utiliser la planification familiale sous prétexte qu'elle ne devrait pas tarder à faire son premier enfant. Le prestataire n'est pas disposé à approvisionner Grâce sans le consentement de son époux. Elle suggère à Grâce de revenir prochainement avec son époux.

Grâce s'en va frustrée et vaincue. Ses préoccupations n'ont pas été résolues, et elle ne sait comment aborder le recours à la planification familiale avec son époux.



Diagnostic du client

Scénario 2 Normes et idées fausses

Questions et guides

À quel point votre consultation de planification familiale était-elle similaire ?

À quelle point votre visite de planification familiale était-elle différente ?

ANIMATION : Renseigner le canevas (2/2)

- Laissez les participants partager leurs avis et demandez-leur d'identifier les personnages mis en scène dans les scénarios.
- Lisez à deux reprises la description du scénario sur l'image. Demandez-leur s'ils ont des questions à poser sur le scénario.
- Utilisez les questions de discussion type pour faciliter la discussion. L'objectif de la discussion qui suit la présentation du scénario de PF est de comprendre les similitudes et les différences avec les expériences réelles des clients, et d'identifier les problèmes liés au comportement des prestataires du point de vue des clients. Il est important de comprendre ces services de façon détaillée, car ils permettent de mettre en évidence des préjugés ou catalyseurs, spontanés ou non.
- Notez les réponses des participants dans le canevas.

Présentez les deux scénarios suivants (10 à 15 minutes par scénario), en se conformant aux étapes ci-dessus énoncées. S'il s'avère nécessaire de les classer par ordre de priorité, présentez les plus pertinents eu égard aux profils des clients.

Étape 6 : Clôture. Remerciez les participants pour le partage d'informations et expliquez à quoi celles-ci serviront.

ASTUCES POUR L'ADAPTATION

- Adaptez les images et le texte aux comportements pertinents. Les tests d'utilisation de cet outil ont par le passé révélé que les clients comprennent mieux les images lorsque celles-ci décrivent des comportements pertinents au lieu des concepts abstraits.
- Choisissez de préférence des photos qui mettent en scène des contextes locaux, car les détails visuels peuvent empêcher les clients de se concentrer sur les questions de l'étude. S'il n'y a aucune photo disponible, essayez de mettre en scène et de prendre quelques photos dans une structure de santé de la place.
- Optez pour les entretiens individuels pour les thèmes les plus sensibles ou lorsqu'il s'agit d'une pensée de groupe ou d'une dynamique de pouvoir. Le risque qui en découle peut être atténué si vous faites une bonne répartition des clients en mettant ensemble ceux du même statut socio-économique par exemple, ou ceux qui font déjà partie d'un groupe en place (ex. : groupe de femmes, réunion d'épargne). Collaborez avec les relais communautaire chargés de la mobilisation pour l'identification et la prévention des risques.
- Les entretiens avec les clients doivent se tenir non loin de la communauté afin de réduire les frais de transport des clients et préserver leur confidentialité vis-à-vis des prestataires de services.

PROCHAINES ÉTAPES

La prochaine étape au terme des activités de diagnostic consiste à rencontrer les autres membres de l'équipe. Renseignez ensuite la Fiche de synthèse quotidienne.

Schémas directeur du comportement : Prestataires de services et agents de santé de district/comté

De quoi s'agit-il ?

Les schémas directeur du comportement sont des diagrammes qui permettent de visualiser l'impact des différents facteurs (ex. : communauté, clients, prestataires de service, collègues, environnements professionnels et systèmes de santé) sur le comportement des prestataires. Ils permettent aux participants de réfléchir sur les obstacles et les catalyseurs du comportement des prestataires, en tenant compte des facteurs d'influence à tous les niveaux du système.

DÉLAI ESTIMÉ 90 minutes	NIVEAU DE DIFFICULTÉ Participants : FACILE Animateur : MOYEN L'animateur doit orienter l'entretien et poser en permanence des questions de suivi pour identifier les causes profondes, au-delà des facteurs d'influence de premier niveau.
MATÉRIELS • Livret d'instructions imprimé • Exemplaires du canevas du schéma directeur du comportement des prestataires pour chaque membre de l'équipe • Exemplaires du canevas du schéma directeur du comportement des agents de santé de district pour chaque membre de l'équipe • Cartes découpées relatives aux facteurs d'influence pour chaque ECMO qui utilise le schéma directeur du comportement • Marqueurs et stylos pour chaque membre de l'ECMO • Formulaire de consentement (8 exemplaires par équipe)	BONNES PRATIQUES DE MISE EN OEUVRE DE L'ACTIVITÉ • Les animateurs doivent découvrir la racine des facteurs qui influencent véritablement le comportement des prestataires. Certains participants peuvent citer des facteurs de premier niveau, mais les animateurs doivent ensuite poser des questions de suivi qui permettent d'approfondir la réflexion sur les racines. • Rappelez aux participants qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et qu'il n'y aura aucune conséquence à tout ce qui sera partagé au cours des activités ; Expliquez ensuite que l'unique objectif de cette activité est d'identifier l'appui à apporter aux prestataires, afin d'améliorer les expériences de toutes les parties prenantes (y compris celles des prestataires) au sein des structures de santé.
	PARTICIPANTS Nombre de participants : 3 à 4 prestataires de soins de santé (2 au minimum) pour les entretiens individuels et 2 à 5 agents de santé de district ou de comté pour les entretiens de groupe ou individuels Rôles : 1 animateur et 1 rapporteur (facultatif)

Remarque : Disposer de deux exemplaires de ce schéma directeur. L'un doit être renseigné individuellement avec 3 à 4 prestataires de soins de santé, tandis que l'autre doit être renseigné pendant les travaux de groupe ou les entretiens individuels par 2 à 5 agents de santé de district. Le nombre et le type de participants peut finalement changer, en fonction des réalités spécifiques et des ressources disponibles.

INSTRUCTIONS POUR L'ANIMATION

Les instructions sont les mêmes pour chacune des deux versions du schéma directeur. Aussi, il est possible de suivre toutes les étapes mentionnées dans le guide d'instructions lors des exercices avec les prestataires de soins de santé et les agents de santé du district ou du comté.

Vous (prestataires) & vos collègues		Durée : 18 min	
Placez ici la Carte sur les catalyseurs d'influence. Notez ici le Facteur d'influence sélectionné :	Renseignez cette section sur les facteurs qui encouragent la mise à disposition de services de planification familiale de bonne qualité dans la zone. Pourquoi cela impacte-t-il l'approche de mise à disposition des services aux clients ? Comment ce facteur pourrait-il permettre d'améliorer la qualité des services de planification familiale mis à disposition au sein de la structure ?		
Placez ici la Carte facteur d'influence négative. Notez ici le Facteur d'influence sélectionné :	Renseignez cette section sur les facteurs qui empêchent la mise à disposition de services de planification familiale de bonne qualité dans la zone. Pourquoi cela impacte-t-il l'approche de mise à disposition de services aux clients ? Quel est votre rôle et celui de vos collègues et superviseurs en ce qui concerne ce défi ?		

OBJECTIF

L'outil Schéma directeur du comportement permet à l'ECMO d'identifier les comportements qui facilitent ou entravent la mise à la disposition des clients des services de PF de qualité. Les informations collectées permettront de définir dans quelle mesure ces comportements affectent la qualité des services de PF et à partir de là, des solutions seront proposées au fil du processus.

RÉSUMÉ

Le canevas comporte cinq sections, qui représentent chacune une catégorie qui influe favorablement ou non sur les comportements des prestataires. Pendant l'entretien avec les prestataires des soins de santé et les agents de santé du district, vous pourrez recueillir leurs avis sur les cinq catégories ci-dessous.

- Communauté
- Clients
- Prestataires et collègues
- Environnement professionnel
- Système de santé

ANIMATION : Introduction

Bienvenue dans la section Schéma directeur du comportement !

- Lors de votre passage au sein de la structure de santé ou dans les bureaux du district, veuillez interroger 3 à 4 prestataires de soins de santé et 2 à 5 agents de santé de district.
- À votre arrivée dans le centre de PF de la structure de santé ou dans le bureau du district, identifiez les prestataires et les agents de santé à interroger et expliquez l'objectif de l'activité :
 - (2 min) Pour les prestataires de soins de santé : Cette activité nous permettra de comprendre vos expériences et les défis liés au comportement qui se posent à vous lors de votre intervention dans la structure de santé. Nous réfléchirons également ensemble sur les expériences des clients et des membres de la communauté en matière de services de PF.
 - (2 min) Pour les agents de santé du district : Cette activité nous permettra de comprendre vos expériences en matière d'appui aux prestataires et de réfléchir aux multiples facteurs qui influencent le comportement des prestataires de soins de santé. Il s'agit pour nous d'identifier avec votre appui les comportements qui facilitent ou entravent la mise à disposition des services de PF de qualité, afin d'améliorer l'expérience en prestation de services de PF dans les structures de santé.
- (2 min) Avant le démarrage des activités, collectez si nécessaire le formulaire de consentement ou le consentement verbal des participants.

ANIMATION : Brise-glace

Posez aux clients l'une des questions ci-après ou toute autre question adaptée au contexte. L'animateur doit répondre à la même question afin de créer un cadre propice au partage.

- Décrivez brièvement un événement drôle de votre enfance.
- Que souhaitiez-vous devenir à l'âge adulte ?
- Qui admirez-vous ?

Collectez ensuite quelques informations élémentaires (voir liste ci-dessous) sur le prestataire et la structure de santé, et inscrivez-les dans le canevas du schéma directeur (cette étape ne concerne pas les agents de santé du district) :

- Cadre
- Âge
- Années d'expérience
- Sexe
- Nom et type de structure

: Renseigner le canevas

Étape 1 : Commencez par la catégorie « Communauté ». Présentez au participant l'ensemble des cartes de la catégorie « Communauté ». (5 min)

Étape 2 : Demandez au participant de choisir dans cette catégorie une carte susceptible de mieux faciliter au prestataire la fourniture de services de PF de qualité. (5 min)

Étape 3 : Allez à la rubrique du canevas intitulée « Communauté ». Placez la carte sélectionnée dans le champ « catalyseur d'influence » dans la rubrique de gauche et posez les deux questions dans la deuxième rubrique du canevas. Notez la réponse du participant. (8-10 min)

Posez des questions de suivi afin de mieux cerner dans quelle mesure ce facteur influe sur le comportement du prestataire. L'objectif ici est d'obtenir une réponse bien détaillée.

Étape 4 : Présentez à nouveau au participant le même jeu de cartes (ex. : cartes sur la communauté), et demandez-lui de choisir une carte susceptible d'empêcher le prestataire de fournir des services de PF de qualité. (5 min)

Posez des questions de suivi afin de mieux cerner dans quelle mesure ce facteur influe sur le comportement du prestataire. L'objectif ici est d'obtenir une réponse bien détaillée.

Étape 5 : Allez à la rubrique du canevas intitulée « Communauté ». Placez la carte sélectionnée dans le champ « facteur dissuasif » dans la rubrique de gauche et posez les deux questions dans la deuxième rubrique du canevas. Notez la réponse du participant. (8-10 min)

Posez des questions de suivi afin de mieux cerner dans quelle mesure ce facteur influe sur le comportement du prestataire. L'objectif ici est d'obtenir une réponse bien détaillée.

Étape 6 : Répétez les étapes 1 à 5 avec le participant pour chaque catégorie de carte (c.-à-d. Client, Prestataires et collègues, Système de santé et Environnement professionnel). Remerciez le participant pour le temps consacré et la volonté de participer à cette activité.

PROCHAINES ÉTAPES

Les prochaines étapes consistent à rencontrer les autres membres de l'équipe au terme des activités de diagnostic et après avoir renseigné la Fiche de synthèse quotidienne.

Étape 1

Durée : 20 min

Avant de commencer, notez le nom et le titre du poste de la personne chargée de conduire l'observation.

NOM :

TITRE DU POSTE :

Une fois dans la structure de santé, veuillez collecter des données relatives aux éléments suivants :

LOCALISATION ET TYPE DE STRUCTURE

Describe la localisation en employant les termes de la personne en charge (ex. : centre, école, etc.)	Niveau/type de structure (ex. : dispensaire, hôpital de conseil) et nombre d'employés (personnel à plein temps, à temps partiel et de soutien ex. : agents d'entretien, volontaires et étudiants/stagiaires)	Quel est l'état général de la structure ? (ex. : électricité, eau courante, état global de la structure)	Qu'est-ce qui est intéressant/unique au sujet de la structure ?

Étape 2

Partie 1 de 2
Durée : 20 min (au total)

Veuillez-vous rendre au Département de planification familiale afin de collecter des informations ci-dessous : RESSOURCES HUMAINES, HORAIRES DE TRAVAIL ET CULTURE D'ENTREPRISE (PARTIE 1)

Nombre et types d'employés dans le département de la planification familiale	Notez le nombre, le genre et le niveau de chaque membre du personnel en place dans la clinique ce jour	À quelle fréquence et quand les services de planification familiale sont-ils proposés ?	Observez les attitudes du personnel
		Ex. : les services de planification familiale sont proposés une fois par semaine	Ex. : sont-ils pressés, distendus, occupés et/ou joyeux ?

2

Étape 2

Partie 2 de 2
Durée : 20 min (au total)

Comment les membres du personnel interagissent-ils entre eux et comment se traitent-ils ? (Observez les dynamiques de pouvoir et l'impact d'équipe)	Les mauvais traitements sont-ils banalisés ?	Quels sont les périodes de pointe et les périodes les moins chargées documentées par le responsable de la structure sur la base de son expérience ?	Nombre de clients actuellement dans la salle d'attente (Mentionnez l'heure)

Étape 3

DURÉE : 20 min

À présent, veuillez-vous focaliser sur l'opinion des clients en posant les questions suivantes : MISE EN PLACE

Describez les endroits où doivent se rendre les clients pendant leur visite.	Y'a-t-il des salles privées pour la consultation des clients et l'insertion du contraceptif choisi ?	Describez les mesures de gestion du temps utilisées.	
Il n'y a pas de salle d'attente, les clients se rendent directement à la consultation, sans passer par la réception.	Aucun des clients ne se rend dans des espaces privés (ex. : cabinets privés, salles de conseil).	Ex. : Répartition de plusieurs membres dans la salle d'attente, répartition des clients en groupe.	

3

Guide d'observation

De quoi s'agit-il ?

Le guide d'observation est un outil qui permet de cerner l'influence de l'environnement professionnel (ex. : dynamique globale, services, nomenclature de la structure) sur le comportement des prestataires. Il permet de compléter les données collectées auprès des prestataires de services et de capturer les non-dits de ces derniers, intentionnels ou non. L'outil est structuré suivant les principaux points à étudier : ressources humaines, horaires, culture d'entreprise, mise en place, outils et ressources de PF, performance, etc. Il propose également des questions qui facilitent l'interaction entre le personnel et les clients.

DÉLAI ESTIMÉ

120 minutes

NIVEAU DE DIFFICULTÉ

Participants : FACILE

Responsable de mise en œuvre : MOYEN

MATÉRIELS

• Canevas de guide d'observation

• Caméra
• Stylos

PARTICIPANTS

Responsable de la structure : il convient également d'observer et d'interagir brièvement avec les autres membres du personnel au cours de la phase d'observation

Rôles : 1 observateur, de préférence un partenaire de mise en œuvre

L'animateur doit analyser les éléments propres à la structure de santé, être attentif aux nouveaux défis liés au comportement et posséder une bonne lecture du comportement humain

BONNES PRATIQUES DE MISE EN OEUVRE DE L'ACTIVITÉ

- Prenez des photos de ce que vous pouvez voir (sans toutefois prendre en photo les clients) afin d'enregistrer et d'étayer vos réponses.
- Notez les disparités entre les propos du responsable et ce que vous pouvez voir au sein l'établissement.
- Informez le responsable qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, les noms ne figureront pas dans les réponses, et il n'y aura aucune conséquence à tout ce qui sera partagé au cours des activités. Expliquez l'objectif de cette activité, qui vise à améliorer l'expérience des clients et à apporter un meilleur accompagnement aux prestataires de services.

INSTRUCTIONS POUR L'ANIMATION

OBJECTIF

Cette visite d'observation permet d'identifier et de valider les défis liés au comportement des prestataires et par conséquent, de compléter les propos recueillis des prestataires pendant l'activité intitulée schéma directeur du comportement.

RÉSUMÉ

L'objectif de cette visite est d'observer les comportements et les conditions d'intervention au sein de la structure. Elle permet de passer en revue les défis connus liés au comportement des prestataires et d'identifier d'éventuels nouveaux défis comportementaux.

ÉTAPE 4

DURÉE : 20 min

ANIMATION : Renseigner le canevas (1/2)
Observons LES OUTILS/ RESSOURCES DE PLANIFICATION FAMILIALE utilisés dans la structure de santé.
La structure de santé dispose-t-elle d'une salle de consultation ? Si oui, lesquels des éléments suivants peut-on trouver dans la salle de consultation ? Si non, où sont-ils conservés ?

Les produits de planification familiale comprennent un ensemble de méthodes disponibles	Planification familiale et autres produits médicaux	Stances de conseil, invitations à l'action/posters sur le mur ou autre outils
Une fois dans l'enceinte de la structure de santé, notez-en le nom et la localisation, ainsi que le nom et le titre du poste de votre interlocuteur, le responsable de la structure. Les produits de planification familiale comprennent un ensemble de méthodes disponibles		

ÉTAPE 5

DURÉE : 20 min

Demandes aux responsables comment ils suivent les PERFORMANCES et répondez aux questions suivantes

À quelle fréquence le personnel se réunit-il pour échanger sur la prestation de services de planification familiale ?	Procédez-vous au suivi des indicateurs relatifs à la prestation de services de planification familiale ?	Comment décrivez-vous la performance de la structure au sein de la région ?	De quel type de feedback ou de monitoring avez-vous reçu vos collègues et vous, relativement à la planification familiale ?
	Si oui, lesquels ? Quel résultat avez-vous observé ?	Comment le savez-vous ?	Cerner les obstacles spécifiques d'implémentation ou les bonnes pratiques à reproduire, tels que mentionnés par les superviseurs.

4

ANIMATION : RENSEIGNER LE CANEVAS (1/2)

Étape 0 : Nom de la structure et des responsables (10 min)

Une fois dans l'enceinte de la structure de santé, notez-en le nom et la localisation, ainsi que le nom et le titre du poste de votre interlocuteur, le responsable de la structure.

Étape 1 : Localisation et type de structure (20 min)

Collectez les informations suivantes :

- Description de la structure suivant les termes employés par le responsable (ex: centrale, reculée)
- Niveau ou type de structure (ex. : dispensaire, hôpital de comté) et nombre total d'employés de la structure
- État général de la structure
- Qu'est-ce qui fait la particularité de la structure ?

Étape 2 : Ressources humaines, horaires et culture d'entreprise (20 min)

Rendez-vous au département de PF pour collecter des informations sur les éléments suivants :

- Nombre et types d'employés du département de PF
- Nombre, sexe et type d'employés qui se trouvent dans la clinique
- À quelle fréquence et à quel moment les services de PF sont-ils proposés ?
- Attitudes du personnel (ex. : pressé, détendu, occupé, joyeux)
- Interaction et nature des relations entre les membres du personnel (ex. : dynamique de pouvoir et travail d'équipe)
- Banalisation des mauvais traitements, le cas échéant
- Périodes les plus chargées et les moins occupées tels que présentés par le responsable de la structure
- Nombre de clients dans la salle d'attente (notez l'heure)

Étape 3 : Mise en place (20 min)

Poser les questions suivantes pour obtenir l'opinion des clients :

- Décrire les mouvements des clients à différentes étapes de leur visite (ex. : salle d'attente, exposés sur la santé, consultation, examens physiques). Si aucun lieu n'est mentionné, demandez « Où se déroule [cette activité] ? »

Par exemple, un client peut se rendre à la réception pour acheter une brochure et s'installer ensuite dans le banc sur la terrasse, pendant le déroulement d'un exposé sur la santé. Un prestataire de services de PF peut donner un exposé sur la santé dans la matinée, et pratiquer les signes vitaux sur le bureau de la terrasse. Les patients sont admis tour à tour dans une salle pour la consultation, et se rendent ensuite à la réception pour le paiement des produits. Ils retournent finalement dans la salle de consultation munis du reçu de paiement pour l'insertion de la méthode choisie.

- Décrire les salles de consultation des clients et d'insertion de la méthode de PF (ex. : caractère confidentiel de la salle).

ANIMATION : Introduction

Bienvenue dans le Guide d'observation (5 min)

- Cette visite guidée avec le médecin ou l'infirmier responsable des soins permettra de répondre aux questions au moyen de l'observation et de recueillir l'avis des participants. Au cours des étapes qui suivent, n'oubliez pas de prendre des photos du contexte, des salles, des outils, des tableaux muraux et des fournitures, sans y inclure les individus.
- Une fois dans l'enceinte de la structure de santé, identifiez le médecin ou l'infirmière chargée des soins qui conduira la visite des locaux, et expliquez l'objectif de cette activité.
- Indiquez par exemple que cette activité permettra de comprendre les réalités au sein de votre structure de santé, et de cerner avec votre appui les comportements qui facilitent ou entravent la mise à disposition des services de PF de qualité, afin d'améliorer l'expérience des prestataires de services et des clients.

ANIMATION : RENSEIGNER LE CANEVAS (2/2)

- Décrivez toutes les mesures en place pour gagner du temps (ex. : utilisation de la même pièce pour plusieurs services, réception simultanée d'un groupe de clients).
- Combien d'hommes viennent accompagner les clientes et à quelle étape de la prestation de services de PF ? Quel est le type d'interactions entre les hommes et les prestataires ? (Il est également possible de se renseigner auprès du responsable sur le type d'interaction habituel entre les hommes et les prestataires au cours du service.)

Étape 4 : Outils et ressources de PF (20 min)

Observez à présent les outils et ressources de PF (s'il y'en a) utilisés au sein de la structure de santé. Par exemple, la structure dispose-t-elle d'une salle de consultation équipée (voir liste ci-dessous) et si non, quel est le lieu de conservation des produits ?

- Produits de PF, notamment la combinaison de méthodes contraceptives (décrire)
- Produits de PF et autre matériel médical (décrire)
- Conseils, signaux d'action, pancartes sur les murs ou autres outils (décrire)

Étape 5 : Performance (20 min)

Demandez au responsable le mécanisme de suivi des performances mis en place par la structure :

- Quelle est la fréquence des réunions du personnel sur la prestation des services de PF ?
- Procédez-vous au suivi des indicateurs liés à la prestation de services de PF ? Si oui, lesquels ? Quels sont les observations qui en découlent ?
- Comment décririez-vous la performance de la structure au sein de la région ? Comment le savez-vous ?
- Quel feedback ou quel type de mentorat avez-vous reçu, vous et vos collègues, relativement à la prestation de services de PF ? (identifier les domaines spécifiques à améliorer ou les bonnes pratiques à reproduire, d'après les orientations des superviseurs).
- Dans le cadre de cette activité, il s'agit de recueillir les opinions sur les obstacles qui empêchent certains habitants de [localisation] d'accéder aux services de PF, afin de proposer des solutions qui peuvent faciliter leur accès futur aux services.

Étape 6 : Financement et documentation (20 min)

Notez les réponses aux questions suivantes :

- Combien coûtent les méthodes de PF pour un client ?
- Où sont enregistrées les méthodes de PF mises à disposition et de quelle manière ? Qui renseigne ces informations et à quelle fréquence ?

ÉTAPE

6

20 min

Veillez répondre aux questions suivantes :
Financement & documentation

Quel est le coût des méthodes de planification familiale pour un patient ?

Comment sont enregistrées les méthodes de planification familiale mises à disposition ?
Où sont-elles enregistrées ? Qui renseigne les informations ? À quelle fréquence ? Quand sont-elles enregistrées ?

Félicitations, vous venez d'achever l'outil de visite guidée !

5

ASTUCES POUR L'ADAPTATION

Afin d'optimiser le temps, demandez à 1 ou 2 membres de l'équipe de conduire ce processus, pendant que les autres se chargent des entretiens avec les prestataires, les clients et autres parties.

PROCHAINES ÉTAPES

Les prochaines étapes consistent à rencontrer les autres membres de l'équipe au terme des activités de diagnostic et après avoir renseigné la Fiche de synthèse quotidienne.



ÉTAPE 3 : SYNTHÉTISER

Pour trouver une solution efficace, chaque partie prenante devrait comprendre l'approche qui fonctionne ou non avant l'étape de l'idéation ou génération d'idées et de planification des actions. La meilleure façon d'y parvenir est de synthétiser les connaissances qui permettent de comprendre les principales causes du comportement des prestataires.

L'étape de synthèse consiste à visualiser les principales causes des comportements des prestataires à travers une approche à plusieurs niveaux ; l'équipe peut ainsi comprendre les facteurs à la base des comportements des prestataires.

POURQUOI LE FAIRE ?

Il est important à plus d'un titre de prendre du temps pour capitaliser les connaissances à partir des informations recueillies :

- Cela permet à l'équipe de cerner de façon globale et profonde les comportements identifiés chez les prestataires et les facteurs qui influencent ces comportements de part et d'autre du système.
- L'analyse de la synthèse permet à l'équipe de définir les liens entre les processus, les comportements, les catalyseurs et l'environnement.
- Le processus et les outils permettent de consolider les connaissances recueillies par l'équipe.

OUTILS ET TECHNIQUES

Outil de synthèse quotidienne. Cette activité permet à l'équipe de synthétiser les résultats du processus de diagnostic sur une base quotidienne, pour en tirer les principales conclusions.

Outil de synthèse globale. Cette activité permet à l'équipe d'analyser toutes les données du processus de diagnostic, de classer par ordre de priorité les facteurs d'influence et de reformuler les défis sous forme de questions de conception.

Outil de synthèse quotidienne

De quoi s'agit-il ?

Les Fiches de synthèse quotidienne facilitent l'analyse quotidienne des résultats de diagnostic et des leçons apprises. Premièrement, cet outil permet à l'ECMO d'étudier et de résumer les facteurs qui influencent le comportement des prestataires, tels que mentionnés par les participants.

Deuxièmement, un exercice d'opinion permet à l'ECMO de formuler des conclusions préliminaires en vue de la préparation de la synthèse globale.

DÉLAI ESTIMÉ

80–120
minutes

NIVEAU DE DIFFICULTÉ

Participants :
FACILE

Animateur :
FACILE

MATÉRIELS

- Livret d'instructions imprimé
- 2 exemplaires imprimés de la fiche de synthèse quotidienne
- Outils de diagnostic utilisés pendant la journée, c-à-d. l'outil de scénario, les schémas directeur de comportement et le guide d'observation
- Marqueurs, stylos et crayons

BONNES PRATIQUES DE MISE EN OEUVRE DE L'ACTIVITÉ

- Veuillez inviter le responsable de la structure à la réunion de synthèse quotidienne, en fonction de sa disponibilité.
- Informez les participants de l'objectif de la session, qui vise à identifier la meilleure approche de promotion des comportements positifs des prestataires grâce à la compréhension des influences y relatives.

PARTICIPANTS

Nombre de participants : Les membres de l'ECMO (6 à 12 personnes) qui ont réalisé le processus de diagnostic

Rôles : 1 animateur et 1 rapporteur

INSTRUCTIONS

OBJECTIF

L'objectif de la présente Fiche de synthèse quotidienne est de permettre à chaque membre de l'équipe de réfléchir sur et de synthétiser les leçons apprises du processus de diagnostic réalisé au courant de la journée.

RESUME

Ce canevas est divisé en deux sections :

- La section 1 permet de synthétiser les principaux facteurs qui influencent chaque catégorie du système (c-à-d. les clients, l'environnement professionnel, les prestataires de services et les collègues, le système de santé et la communauté). Elle permet également de faciliter la synthèse des principaux points faibles et leurs causes, ainsi que celle des approches qui fonctionnent bien à tous les niveaux.
- La section 2 est une Fiche d'opinion qui facilite l'enregistrement des leçons apprises de la section 1.

	1 FACTEURS D'INFLUENCE	2 POINTS FAIBLES ET CAUSES	3 QU'EST-CE QUI FONCTIONNE BIEN ?
DATE	Quels sont les principaux facteurs d'influence que vous avez identifiés jusqu'à présent et qui ont un impact sur chaque catégorie du système ?	Quels points faibles (c-à-d. problèmes ou défis) avez-vous identifiés qui peuvent entraver négativement les facteurs positifs ? Quels défis peuvent vous empêcher d'atteindre les facteurs positifs ?	Quelles approches (c-à-d. comportements ou actions) ont fonctionné bien ?
Client	1. Ressources financières 2. Caractéristiques démographiques 3. Attitudes, croyances, préférences 4. Accès et pouvoir 5. Attentes en matière de soins 6. Connaissances et compétences en matière de santé 7. _____ 8. _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____
Système de santé	1. Politiques, directives et processus 2. Suivi des performances 3. Structures d'appui aux prestataires 4. Promotion, transfert et compensation 5. Promotion de la planification familiale 6. Gestion des ressources 7. _____ 8. _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____
Prestataires et collègues	1. Empathie envers le client 2. Connaissances et compétences 3. Capacité à prendre des décisions et à agir 4. Engagement 5. Identité du prestataire au sein de l'établissement et en dehors de celui-ci 6. Valeurs, croyances et attitudes 7. Compétences en matière de genre 8. _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____

Remarque : Les participants peuvent utiliser les deux côtés de la page. Les participants peuvent également utiliser les deux côtés de la page pour noter les points faibles et les causes. Les participants peuvent également utiliser les deux côtés de la page pour noter les points forts et les causes.

DATE	Client	Environnement de travail	Prestataires & Collègues	Système de santé	Communauté
	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRI DE _____
	NOUS NOUS BRAVONS SI CELA _____	NOUS NOUS BRAVONS SI CELA _____	NOUS NOUS BRAVONS SI CELA _____	NOUS NOUS BRAVONS SI CELA _____	NOUS NOUS BRAVONS SI CELA _____
	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE ...	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE ...	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE ...	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE ...	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE ...

Remarque : Les participants peuvent utiliser les deux côtés de la page. Les participants peuvent également utiliser les deux côtés de la page pour noter les points faibles et les causes. Les participants peuvent également utiliser les deux côtés de la page pour noter les points forts et les causes.

FICHE DE SYNTHÈSE QUOTIDIENNE : Section 1

Étape 1 : Rassemblez tous les canevas utilisés et renseignés pendant le processus de diagnostic de la journée (outils de scénario, guides d'observation, schémas directeur du comportement). (5 min)

Étape 2 : Répartissez en 2 les membres de l'équipe. L'équipe A peut se focaliser sur les catégories Client et Environnement professionnel, tandis que l'équipe B se focalisera sur les catégories Prestataires & Collègues, Système de santé et Communauté.

Étape 3 : Sélectionnez une catégorie avec laquelle débiter (ex. : Communauté, Client). Vérifiez les conclusions relatives à la catégorie grâce au matériel diagnostic. (8 min)

Étape 4 : Démarrez l'étude de la catégorie sélectionnée dans la rubrique 1. Discutez au sein du groupe et identifiez les nouveaux facteurs d'influence principaux pour cette catégorie. Distinguez par une étoile les facteurs principaux des autres. (8 min)

La Fiche quotidienne présente les facteurs d'influence listés sur les cartes. Cependant, si les principaux facteurs qui influencent la catégorie étudiée ne figurent pas dans la liste, ajoutez-les dans les espaces vides qui se trouvent en bas de la catégorie.

Étape 5 : Identifiez les principaux points faibles (défis, problèmes ou besoins) qui agissent négativement sur chaque facteur d'influence sélectionné. Inscrivez-les dans la première rubrique de la section 2. Référez-vous aux canevas de diagnostic pour renseigner cette section. Identifiez ensuite l'origine de ces points faibles à partir des conclusions diagnostiques. Inscrivez-les dans la deuxième rubrique de la section 2 et marquez d'une étoile vos principales conclusions. (5 min)

Étape 6 : Allez à la rubrique 3 du canevas intitulé « Qu'est-ce qui fonctionne bien? ». Avec les autres membres du groupe, identifiez à partir d'une analyse des canevas de diagnostic renseignés pendant la journée, les approches qui fonctionnent bien pour chaque facteur d'influence sélectionné. Notez toutes les nouvelles idées susceptibles d'être approfondies. (5 min)

Étape 7 : Répétez les étapes 3 à 6 pour les autres catégories du système qui relèvent de votre équipe. (30-60 min)

Étape 8 : L'équipe A peut vérifier la synthèse quotidienne de l'équipe B, tandis que l'équipe B vérifie la synthèse de l'équipe A. L'objectif de cet exercice est de compléter les informations manquantes ou de proposer des ajustements qui auraient pu échapper à la vigilance d'une équipe. (15 min)



FICHE DE SYNTHÈSE QUOTIDIENNE Section 2

Étape 9 : Passez en revue les résultats clés marqués d'une étoile dans la section 1, et discutez en groupe des principales conclusions de la section 1. Qu'est-ce qui vous a surpris et qu'est-ce que cela signifie selon vous ? Inscrivez votre réponse pour chaque catégorie dans la Fiche d'opinion. (10 min)

PROCHAINES ÉTAPES

Si vous continuez d'effectuer des visites de diagnostic, la prochaine étape consistera à renseigner une autre Fiche de synthèse quotidienne. Si vous venez d'achever le processus de diagnostic, la prochaine étape consistera à renseigner la Fiche de synthèse globale avec l'appui des autres membres de l'ECMO.

	1 DÉFIS / CE QUI FONCTIONNE CONVENABLEMENT DANS LES FACTEURS D'INFLUENCE	2 QUESTIONS « COMMENT POURRIONS-NOUS ? »
DATE	Sur la base des résultats obtenus, saisissez les points faibles et les opportunités, et indiquez s'il s'agit d'un point faible ou d'une opportunité.	Résumez les points faibles/opportunités en questions « Comment pourrions-nous ? » pour chaque point faible ou opportunité.
Client	1. Ressources financières 2. Caractéristiques démographiques 3. Attitudes, valeurs et croyances 4. Accès et pouvoir 5. Attentes en matière de soins 6. Connaissances et compétences en matière de santé 7. _____ 8. _____	NO. POINT FAIBLE/OPPORTUNITÉ
Système de santé	1. Politiques, directives et protocoles 2. Suivi des performances 3. Structures d'appui aux prestataires 4. Promotion, transfert et compensation 5. Priorisation de la planification familiale 6. Gestion des ressources 7. _____ 8. _____	NO. POINT FAIBLE/OPPORTUNITÉ
Prestataires et collègues	1. Engagem. envers le client 2. Connaissances et compétences 3. Capacité à prendre des décisions et à agir 4. Engagement 5. Identité du prestataire au sein de l'établissement et en dehors de celui-ci 6. Valeurs, croyances et attitudes 7. Compétence liée au genre 8. _____ 9. _____	NO. POINT FAIBLE/OPPORTUNITÉ

	1 DÉFIS / CE QUI FONCTIONNE CONVENABLEMENT DANS LES FACTEURS D'INFLUENCE	2 QUESTIONS « COMMENT POURRIONS-NOUS ? »
DATE	Sur la base des résultats obtenus, saisissez les points faibles et les opportunités, et indiquez s'il s'agit d'un point faible ou d'une opportunité.	Résumez les points faibles/opportunités en questions « Comment pourrions-nous ? » pour chaque point faible ou opportunité.
Environnement de travail	1. Formation et développement professionnel 2. Disponibilité des ressources 3. Environnement physique de l'établissement 4. Culture du lieu de travail 5. Leadership et style de gestion 6. Feedback et reconnaissance 7. Nombre d'employés et volume de travail 8. Coordination entre les prestataires/départements 9. _____ 10. _____	NO. POINT FAIBLE/OPPORTUNITÉ
Communauté	1. Définition communautaire de la qualité des soins 2. Normes socioculturelles et de genre 3. Désinformation en matière de santé 4. Leaders religieux et influences religieuses 5. Confiance des membres de la communauté envers l'établissement 6. Stigmatisation sociale de certains groupes 7. _____ 8. _____	NO. POINT FAIBLE/OPPORTUNITÉ

Outil de synthèse globale

De quoi s'agit-il ?

La Fiche de synthèse globale a été conçue dans le but de faciliter l'analyse finale des résultats du processus de diagnostic. Elle permet d'apporter les dernières observations et de synthétiser les facteurs d'influence, les points faibles et les opportunités. Par ailleurs, elle permet à l'ECMO de reformuler les défis et les opportunités sous forme de questions qui facilitent la recherche de solutions.

DÉLAI ESTIMÉ 120–150 minutés	NIVEAU DE DIFFICULTÉ Participants : FACILE Animateur : FACILE
MATÉRIELS - Livret d'instructions 1 exemplaire imprimé de la Fiche de synthèse globale (prévoir plusieurs exemplaires si vous envisagez de former des groupes) - Toutes les fiches de synthèse quotidiennes renseignées - Marqueurs, stylos et crayons	BONNES PRATIQUES DE MISE EN OEUVRE DE L'ACTIVITÉ Informez les participants de l'objectif de la session, qui vise à promouvoir les comportements positifs des prestataires grâce à la synthèse des leçons apprises sur les facteurs d'influence du comportement des prestataires de service PARTICIPANTS Nombre de participants : Membres de l'ECMO (6 à 12 personnes) ayant conduit le processus de diagnostic Rôles : 1 animateur et 1 rapporteur (facultatif)

INSTRUCTIONS

OBJECTIF

L'objectif de la présente Fiche de synthèse globale est de permettre à chaque membre de l'équipe d'analyser et de synthétiser les leçons apprises de toutes les visites de diagnostic effectuées.

RÉSUMÉ

Ce canevas est divisé en deux sections :

- La section 1 permet à l'ECMO de synthétiser les principaux facteurs qui influencent chaque catégorie du système (c-à-d. les clients, l'environnement professionnel, les prestataires de services et les collègues, le système de santé et la communauté). En outre, elle permet de synthétiser les points faibles clés, les principales causes et les approches qui fonctionnent pour chaque catégorie.
- La section 2 permet de transformer les points faibles clés et opportunités du système en questions de type : « Comment pourrions-nous ? », essentielles pour conduire le processus de recherche de pistes de solutions.

FICHE DE SYNTHÈSE GLOBALE (1/2)

Étape 1 : Rassemblez toutes les Fiches de synthèse quotidiennes renseignées par l'équipe. (5 min)

Étape 2 : Passez en revue les Fiches de synthèse quotidiennes et les conclusions y relatives. Démarrez l'étude de la première catégorie (Client) dans la rubrique 1, et à partir des résultats, identifiez au sein du groupe les trois principaux facteurs qui influencent cette catégorie. Cochez les trois facteurs pertinents. (8 min)

Les fiches décrivent les facteurs d'influence représentés sur les cartes. Cependant, si les principaux facteurs qui influencent la catégorie étudiée ne figurent pas dans la liste, ajoutez-les dans les espaces vides qui se trouvent en bas de la catégorie.

Étape 3 : Allez à la deuxième rubrique de la fiche. Au sein du groupe, passez en revue les rubriques 2 et 3 des Fiches de synthèse quotidiennes et identifiez les points faibles clés et les opportunités liées à chaque catégorie d'influence étudiée. Mentionnez un point faible et une opportunité liée à chaque facteur d'influence identifié. Prenez le soin de préciser s'il s'agit d'un problème ou d'une opportunité. (8 min)

Étape 4 : Allez à la section 2 de la Fiche de synthèse globale. Il convient à présenter de reformuler les points faibles clés et les opportunités identifiés en question de type « Comment pourrions-nous ? ». Ces questions ambitieuses encouragent une réflexion innovante sur les défis, tout en indiquant que des solutions sont possibles. (8 min)

Créez une question par catégorie :

- Démarrez par l'analyse des points faibles clés et des opportunités identifiés.
- Reformulez le point faible ou l'opportunité en une question qui commence par « Comment pourrions-nous... »
- Lors de la formulation de votre question, tenez compte des facteurs sous-jacents qui peuvent constituer la racine du point faible ou de l'opportunité.

Astuces :

- Évitez de proposer une solution à votre question.
- Ayez votre question de type « Comment pourrions-nous » sur le résultat escompté. Prenez comme référence le(s) comportement(s) initialement sélectionné(s) des prestataires
- Formulez votre question de façon positive.

Exemples de questions de type « Comment pourrions-nous »

Point faible clé : les clients de la PF ne se sentent pas libres de s'entretenir ouvertement avec les prestataires de service en raison du défaut de confidentialité pendant les consultations.

FICHE DE SYNTHÈSE GLOBALE (2/2)

Exemple de questions pas très bonnes :

- Comment pourrions-nous informer les gens que les consultations de PF sont confidentielles ? (Cette question propose une solution.)
- Comment pourrions-nous aider les clients à ne pas se retenir de s'entretenir avec les prestataires ? (Cette question n'est pas axée sur le résultat escompté.)
- Comment pourrions-nous aider les clients à se sentir moins menacés de s'ouvrir aux prestataires ? (Cette question n'est pas formulée de façon positive.)

Exemple de bonnes questions :

- Comment pourrions-nous aider les clients à se sentir en confiance afin de s'ouvrir aux prestataires de façon confidentielle ? (Cette question axée sur le résultat escompté ne propose pas de solution.)
- Comment pourrions-nous aider les clients à se sentir plus en confiance pour s'entretenir ouvertement avec les prestataires ? (Cette question est formulée positivement.)

Étape 5 : Répétez les étapes 2 à 4 pour les autres catégories du système : Environnement professionnel, Prestataires et Collègues, Système de santé et Communauté (120 min)

ASTUCE : Voici un canevas de questions de type « Comment pourrions-nous ? » à utiliser :

Comment Pourrions-Nous _____ Action
 _____ Quoi
 pour _____ Partie prenante
 afin de _____ Quel changement

Comment pourrions-nous améliorer les soins en matière de PF pour les clients de la structure afin d'augmenter le taux d'utilisation des contraceptifs ?

PROCHAINES ÉTAPES

Les prochaines étapes consistent à organiser une séance de brainstorming qui vise à élaborer des solutions adaptées au contexte et relatives aux facteurs classés comme étant prioritaires pendant la Synthèse. L'ECMO pourra ensuite établir un plan d'action de mise en oeuvre des solutions les plus pertinentes.



ÉTAPE 4 : AGIR

L'étape Agir permet de réfléchir sur des solutions adaptées au contexte et relatives aux facteurs classés comme étant prioritaires pendant la Synthèse, et de développer des plans d'action pour chacune des solutions proposées.

Pour générer de bonnes idées, il convient d'associer les personnes qu'il faut, en mesure d'identifier, de circonscrire et d'ajuster les idées avant de passer à la planification des actions. La planification des actions permet de transformer des idées en réalité, à travers la précision des étapes requises pour parvenir au résultat attendu.

POURQUOI LE FAIRE ?

Il est important à plus d'un titre de prendre le temps de transformer les connaissances en solutions réelles :

- Cela permet à l'équipe de donner les moyens aux prestataires, aux clients, au personnel et au responsable de la structure de devenir des acteurs du changement qui doit se produire.
- Le processus de brainstorming et de planification des actions permet de promouvoir un sentiment d'appropriation chez les participants et de faciliter ainsi la mise en œuvre.
- Il permet l'identification des solutions réelles.

OUTILS ET TECHNIQUES

L'Outil d'idéation ou de génération d'idées permet à l'ECMO de faciliter le processus de brainstorming avec les prestataires et la communauté afin d'élaborer des solutions adaptées au contexte et relatives aux facteurs d'influence classés comme étant prioritaires. Il s'agit pour les membres du groupe de réfléchir ensemble à ce qui a déjà été réalisé dans leur contexte, d'explorer des pistes de solutions, de réfléchir aux nouvelles idées et classer par ordre de priorité les activités à mettre en œuvre.

L'Outil Plan d'action est un canevas concret qui permet à l'ECMO de planifier le déploiement des solutions prioritaires. Grâce à cet outil, l'équipe peut préciser les activités proposées et identifier les ressources, le personnel, les publics cibles et les indicateurs de succès.

	Comment pourrions-nous ?	Quelles sont les actions/activités qui ont été mises en œuvre dans le passé pour aider à résoudre ce problème ?	Pourquoi ces activités ont-elles été couronnées de succès ?	Pourquoi ces activités ont-elles échouées ?
Communauté				
Client				
Partenaire & Collègue				
Environnement de travail				
Système de santé				

Outil d'idéation ou de génération d'idées

De quoi s'agit-il ?

L'outil d'idéation ou de génération d'idées permet à l'ECMO de faciliter le processus de brainstorming qui vise à proposer des solutions adaptées au contexte et relatives aux facteurs classés comme étant prioritaires. Il permet de faciliter la créativité et la flexibilité, et de promouvoir les approches d'empathie et d'accompagnement à travers l'implication des parties concernées par les défis identifiés.

ASTUCE : Échauffez-vous ! Avant de démarrer l'idéation ou la génération d'idées, procédez à l'activité de la bouteille d'eau afin de permettre aux participants d'être dans une bonne disposition d'esprit. Prenez une bouteille en plastique vide, et demandez à quoi elle pourrait servir (ex. : entonnoir, pot de fleurs). Mettez les participants au défi de faire preuve de créativité autant que possible.

DÉLAI ESTIMÉ

150–180
minutes

MATÉRIELS

- Livret d'instructions
- Canevas de génération d'idées ou idéation
- Cartes d'inspiration
- Fiche de synthèse globale
- Papier ou post-it
- Marqueurs, stylos et crayons

PARTICIPANTS

Nombre de participants :
ECMO, responsable de la
structure, 2 à 3 clients (si
possible), 2 prestataires de
services (si possible)

Rôles : 1 animateur et au moins 1 rapporteur

NIVEAU DE DIFFICULTÉ

Participants : MOYEN

L'animateur doit encourager les interventions et poser en permanence des questions de suivi pour approfondir

BONNES PRATIQUES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACTIVITÉ

- Réaliser des activités brise-glace qui permettent aux participants de se sentir à l'aise l'un avec l'autre et de résoudre les dynamiques de pouvoir. En outre, il convient de dérouler des exercices qui encouragent la créativité afin d'exercer l'esprit des participants à trouver de nouvelles solutions aux problèmes existants.
- Encouragez les participants à réfléchir aux motivations des prestataires susceptibles de faciliter l'adoption ou la conservation des comportements positifs, tout en gardant à l'esprit combien il est difficile de changer de comportement. Encouragez les participants à approfondir les idées afin de parvenir aux solutions innovantes qui répondent aux motivations internes et externes des prestataires de services. Il peut s'avérer nécessaire de demander aux participants de réfléchir à leur trouvailles, notamment la perception par les prestataires de la gravité des mauvais comportements et des avantages du changement.
- **Fixez des règles de base du processus de génération d'idées :**
 - Différer le jugement. Les cadres créatifs ne sont pas propices au jugement. Laissez affluer les idées pour permettre aux uns de s'inspirer des bonnes idées des autres.
 - Encouragez les idées farfelues. Pour résoudre les problèmes difficiles, il faut penser grand.
 - S'inspirer les idées des autres. Dites par exemple : « oui, et... » pour bâtir sur les idées proposées. Songez à combiner des idées pour créer un nouveau contenu.
 - Concentrez-vous sur le sujet.
 - Une conversation à la fois.
 - Dans la mesure du possible, soyez visuel.
- **Optez pour la quantité.** Identifiez autant que faire se peut de nouvelles idées afin d'augmenter les chances de faire une grande découverte

INSTRUCTIONS POUR L'ANIMATION

OBJECTIF

La génération d'idées est une étape importante qui permet de créer des solutions adaptées au contexte en collaboration avec les utilisateurs, dans une approche intégrée et intrinsèquement humaine. L'objectif de cette session est de proposer des solutions aux différents défis classés par ordre de priorité lors du processus de synthèse

RÉSUMÉ

La présente session et le canevas qui l'accompagne sont divisés en deux sections :

- La section 1 consiste à identifier ce qui a déjà été réalisé pour répondre à la question de type Comment pourrions-nous ? développée dans la Fiche de synthèse globale pour chaque catégorie du système. Cette section permet d'analyser ce qui a déjà été réalisé pour faciliter la création par les membres du groupe de solutions innovantes inspirées des approches qui ont fonctionné, et d'identifier les (aspects de) solutions qui n'ont pas fonctionné à ne pas reproduire. Un tel processus permet de promouvoir les solutions innovantes et d'accroître les chances de succès.
- La section 2 permet à l'équipe de réfléchir à des pistes de solutions. Il s'agit de faire preuve de créativité et de trouver autant de solutions que possible aux questions posées dans chaque catégorie. Classez ensuite les solutions par ordre de priorité et identifiez celles qui doivent être mises en œuvre.

ANIMATION : Brise-glace

(5 min) Choisissez l'une des activités brise-glace ci-dessous à réaliser avec les participants pour les mettre à l'aise :

- Brise-glace, option 1 : L'histoire de mon nom**
Chaque participant raconte l'histoire de son nom en répondant aux questions de type « Connaissez-vous la signification de votre nom ? » « Savez-vous qui a décidé de vous donner le nom que vous portez ? » et « Y a-t-il une autre personne de votre famille qui porte le même nom que vous ? »
- Brise-glace, option 2 : différente mais analogue**
Les participants essaient de trouver au moins trois points communs entre eux. Ne pas tenir compte des facteurs évidents comme un bureau commun, la situation géographique, etc.

Avantages : explorez l'espace de l'autre avec respect et curiosité pour identifier essentiellement les analogies, en dépit des différences apparentes.

Génération d'idées - Partie 1

Étape 1 : Dans la partie I du Canevas de génération d'idées, référez-vous à la Fiche de synthèse globale et notez les questions de type Comment pourrions-nous ? que vous avez pu rédiger pour chaque catégorie du système (Client, Environnement professionnel, Prestataires et collègues, Système de santé et Communauté). (5 min)

Astuce : Dans la partie I de cette activité, il peut s'avérer nécessaire de répartir votre équipe en sous-groupes pour progresser rapidement.

Étape 2 : Pour chaque question de type Comment pourrions-nous ? Donnez trois réponses tel qu'indiqué dans la partie I du Canevas (15-25 min)

- Quelles sont les actions ou activités qui ont été menées dans le but de faciliter la résolution de ce problème ?
- Pourquoi ces activités ont-elles connu du succès ?
- Pourquoi ces activités se sont-elles soldées par un échec ?

Étape 3 : Allez à la partie 2 du canevas. C'est le moment de faire du brainstorming ! Commencez par la catégorie Communauté et répondez au sein du groupe aux questions de type Comment pourrions-nous ? (1 min)

Étape 4 : Disposez les cartes d'inspiration sur une table et demandez aux participants de les analyser individuellement afin d'identifier les solutions de CCP qui ont pu être testées à travers le monde. (10 min)

Étape 5 : Manche 1 : Effectuez pendant 10 minutes une séance de brainstorming individuelle pour répondre à la question de type Comment pourrions-nous ? relative à la catégorie Communauté. Chaque participant doit s'efforcer de proposer autant de pistes de solutions que possible pour cette question. Inscrivez chaque solution sur un bout de papier ou sur un post-it. (5 min)

Encouragez les participants à ne pas s'interroger sur la faisabilité de la solution, mais à songer uniquement au scénario idéal sans y associer les défis liés aux ressources (ex. : coûts requis, personnel, expertise). Les cartes d'inspiration peuvent aussi permettre de susciter des idées.

Étape 6 : Manche 2 : Au sein des groupes, discutez des solutions proposées par chaque participant. Essayez de peaufiner les solutions et proposez quelques réponses clés à la question de type Comment pourrions-nous : (5 min)

- Fusionnez les solutions qui peuvent l'être. (Astuce : regroupez les idées similaires sur une feuille de tableau mobile, et travaillez à les fusionner au sein de votre groupe.)
- Analysez s'il est possible d'adapter la solution et de la mettre en œuvre de façon réaliste eu égard au contexte spécifique de la structure de santé.
- Passez en revue la Partie I du Canevas de génération d'idées et modifiez la solution afin qu'elle s'éloigne des aspects qui n'ont pas fonctionné.
- Passez en revue la Partie I du Canevas de génération d'idées pour vérifier si certains aspects de la précédente solution ont fonctionné, et s'ils peuvent être ajoutés aux solutions proposées par le groupe.
- Demandez au groupe de proposer une description de l'idée. (Au terme de ce processus, le nombre d'idées sera revu à la baisse.)

PARTIE 2: REMUE-MÉNAGES & PRIORISATION (sur des actions/activités existantes ou créer celles qui n'existent pas encore)

ÉTAPE 1: Remuez la carte description
représentez vos interventions et les
activités existantes dans d'autres catégories

ÉTAPE 2: Placez en revue les interventions relatives au
système de santé. Ajoutez dans le mode d'emploi



	Organiser des séances de remue-ménages individuelles et collectives. Placez les solutions existantes ou nouvelles dans les catégories.	Horizon 1: FAIRE MAINTENANT (EFFORT FAIBLE) Placez ici les solutions à mettre en œuvre rapidement, en utilisant les ressources existantes.	Horizon 2: FAIRE EN SUITE (GRAND EFFORT) Placez ici les solutions à mettre en œuvre sur le long terme, en utilisant les ressources existantes ou nouvelles.
Communauté			
Client			
Partenaires & Collègues			
Environnement de travail			
Système de santé			

3

ANIMATION : Génération d'idées - Partie 2 (2/2)

Étape 7 : Dans la Partie 2 du Canevas de génération d'idées, notez dans la première rubrique les autres solutions proposées lors du brainstorming en groupe. **(2 min)**

Étape 8 : Appliquez les étapes 3, 5, 6 et 7 aux autres catégories du système : Client, Prestataires & Collègues, Environnement professionnel et Système de santé. **(80 min)**

Étape 9 : Au sein du groupe, passez en revue les solutions issues de la séance de brainstorming de l'équipe et consignées dans la première rubrique. Pour chaque catégorie, sélectionnez une à deux solutions qui permettent de mieux répondre à la question de type Comment pourrions-nous ? et qui sont susceptibles d'être mises en œuvre dès à présent moyennant un minimum d'effort. Inscrivez ces solutions dans la rubrique 2 (Horizon 1 : À faire dans l'immédiat, Nécessite peu d'effort). **(10-20 min)**

Étape 10 : Pour chaque catégorie, sélectionnez au sein des groupe une à deux solutions qui permettent de mieux répondre à la question de type Comment pourrions-nous ? et qui sont susceptibles d'être mis en œuvre sur le long terme, eu égard au volume d'effort requis. Inscrivez ces solutions dans la rubrique 3 (Horizon 2 : À faire plus tard, Volume d'effort élevé). **(10-20 min)**

PROCHAINES ÉTAPES

L'étape suivante permet de concevoir des plans d'action pour faire passer à une étape supérieure les solutions les plus pertinentes développées et classées par ordre de priorité au cours de la session de génération d'idées.

Plan d'Action

Cochez les catégories de facteurs d'influence auxquelles ce plan d'action s'applique

☐ ÉCART ☐ COMMUNAUTÉ ☐ ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ☐ PRÉJUGÉS ET COLLUSIONS ☐ SYSTÈME SANITAIRE

1 VOTRE IDÉE

Veuillez décrire la solution que vous proposez pour ce problème comportemental et comment elle fonctionnera. Veuillez fournir beaucoup de détails.

2 CIBLE

Qui sont les personnes et / ou groupes pour lesquels vous faites la conception?

3 ACTIVITÉS ET RESSOURCES PRINCIPALES

Quelles sont les principales activités nécessaires à la réalisation de votre idée ? Quelles sont les ressources clés nécessaires à la mise en œuvre de vos activités ?

ACTIVITÉS PRINCIPALES

RESSOURCES CLÉS

(ex. agents, bénévoles, temps)

4 INDICATEURS DE SUCCÈS

Qu'est-ce qui montrera que votre idée a pu résoudre le problème comportemental ? De quoi avez-vous besoin pour savoir si votre idée a réussi ou pas ? Répondez vos indicateurs SMART (spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporellement défini)

Outil Plan d'action

De quoi s'agit-il ?

L'outil Plan d'action est un canevas stratégique qui permet à l'ECMO de planifier la mise en œuvre des solutions finales issues du processus de brainstorming. Au cours de cette étape, l'ECMO élabore un plan d'action pour chaque solution proposée ; ce plan d'action doit décrire la solution, le public cible, les ressources et activités à déployer, et les mécanismes de suivi des indicateurs de succès

DÉLAI ESTIMÉ

150 minutes

MATÉRIEL

- Canevas de plan d'action (1 par solution)
- Marqueurs, stylos et crayons

NIVEAU DE DIFFICULTÉ

Participants
FACILE

Animateur
MOYEN

L'animateur doit orienter la discussion par des questions de suivi qui visent à identifier au sein de l'équipe des exigences spécifiques à la solution

PARTICIPANTS

Nombre de participants : 3 à 5 si l'activité s'applique à l'ensemble du groupe, ou environ 15 si les participants forment des petits groupes

Rôles : Sélectionnez les membres de l'ECMO et le responsable de la structure ; 1 animateur (ou 1 par groupe) ; 1 rapporteur (ou 1 par groupe)

INSTRUCTIONS POUR L'ANIMATION

OBJECTIF

Cet outil permet à l'ECMO de réfléchir sur la méthode de mise en œuvre des solutions proposées et de la consigner, ainsi que sur les mécanismes de suivi et d'évaluation de l'atteinte des objectifs.

RÉSUMÉ

L'ECMO élabore un plan d'action pour chacune des solutions dans la rubrique Horizon 1 (À faire dans l'immédiat, Nécessite peu d'effort) du Canevas de génération d'idées. Cet outil est divisé en quatre sections :

- Description de la solution
- Public cible de la solution
- Principales activités et ressources requises pour mettre en œuvre la solution
- Indicateurs de mesure du succès

Étape 1 : Passez en revue le Canevas de génération d'idées

Passez en revue le Canevas de génération d'idées afin de rappeler aux membres de l'équipe les solutions proposées pour chaque catégorie :

- Choisissez l'une des solutions de la rubrique Horizon 1 pour élaborer le premier plan d'action.
- Répétez ce processus afin d'élaborer des plans d'action pour chaque solution qui figure dans la rubrique Horizon du Canevas de génération d'idées ; le total de ces plans d'action se situera entre 5 et 10 (si l'équipe a classé par ordre de priorité une ou deux solutions pour chaque catégorie).

Étape 2 : Sélectionnez la catégorie de facteur d'influence

Sur la partie supérieure du Canevas de plan d'action, cochez la case qui indique la catégorie de facteur d'influence à laquelle répond cette solution

Étape 3 : Décrivez votre idée

Allez à la section 1 et décrivez la solution avec autant de détails que possible. Il peut s'avérer nécessaire de répondre aux questions suivantes :

- A quoi ressemble cette solution ?
- Comment fonctionnera-t-elle ?
- Comment peut-on la comparer aux autres solutions testées au sein de votre équipe ?

Étape 4 : Décrivez le(s) public(s) cible(s)

Allez à la section 2 du canevas, et décrivez le public à qui la solution est destinée. Réfléchissez au comportement auquel cette solution entend répondre (c-à-d. quelle est la partie prenante dont le comportement doit changer). Soyez aussi précis que possible, et tenez compte des aspects suivants :

- Informations démographiques et psychographiques (ex. : style de vie, opinions, valeurs, aspirations, besoins) du public
- Toutes les divisions existantes au sein du groupe (ex. : cadres)
- Comportements actuels
- Situation géographique
- Commentaires spécifiques du public consignés pendant la phase de diagnostic

Il convient de noter que même si le but ultime des solutions est de soutenir les comportements positifs des prestataires, elles peuvent aussi être élaborées pour les parties prenantes autres que les prestataires, afin d'aborder les facteurs d'influence à différents niveaux.

Étape 5 : Décrivez les principales activités et ressources

Allez à la section 3 et décrivez-y les principales activités et les ressources requises pour la mise en œuvre de la solution. Il convient d'inclure les ressources humaines et les compétences particulières, les ressources financières et matérielles et le projet de calendrier de mise en œuvre.

Étape 6 : Développez des indicateurs

Allez à la section 4 et décrivez-y les mécanismes qui permettront de mesurer l'efficacité de la solution. Notez les indicateurs de mesure proposés, en tenant compte des aspects suivants :

- Qu'est-ce que votre équipe doit voir et qui prouve que vous avez réussi ? Que devez-vous voir s'il s'avère que la solution ne fonctionne pas ?
- Qu'est-ce qui permettra d'indiquer que les problèmes liés au comportement ont été résolus ?
- Comment pourriez-vous suivre la mise en œuvre et mesurer l'impact ?

Étape 7 : Répétez le processus

Passez à la solution suivante qui figure dans votre Canevas de génération d'idées, et répétez les étapes 2 à 6 afin d'élaborer un plan d'action pour cette nouvelle solution. Continuez le processus jusqu'à ce que des plans d'action soient élaborés pour chaque solution qui figure dans la rubrique Horizon 1.

ASTUCES POUR L'ADAPTATION

- La planification des actions peut être effectuée avec l'ensemble du groupe ou au sein des petits groupes qui travaillent chacun sur le plan d'action d'une solution distincte. Par exemple, l'ECMO dans son ensemble, les prestataires ou les responsables de la structure de santé peuvent participer en intervenant au sein des différents groupes. À défaut, un sous-groupe restreint de l'ECMO peut participer à l'élaboration conjointe des plans d'action. Si les participants ne sont pas répartis en petits groupes, le nombre de participants recommandé s'élève à 5 au maximum.
- L'équipe peut choisir d'axer ses travaux sur quelques solutions à mettre en œuvre dans l'immédiat au lieu d'élaborer des plans d'action pour toutes les catégories. L'ECMO pourra en décider après analyse des priorités de toutes les parties prenantes.



RESSOURCE

Félicitations ! Vous êtes à la fin du livret d'instructions et prêts à utiliser la boîte à outils. Êtes-vous intéressé par d'autres outils de Breakthrough ACTION sur la PF/SR ?

L'initiative Breakthrough ACTION et RESEARCH soutient l'élaboration de nouvelles ressources et outils éprouvés de changement social et de comportement en matière de PF et de santé reproductive. Ces ressources sont disponibles sur la [page des ressources](#) de Breakthrough ACTION. Des ressources relatives au CCP sont disponibles [ici](#).

Encouraging Counseling that Promotes Meaningful Choice in Malawi (Encourager les conseils qui favorisent les choix judicieux au Malawi) : En partenariat avec le projet de réseau organisé de services pour la santé de tous (ONSE) et le Ministère de la Santé du Malawi, l'Initiative Breakthrough ACTION s'est attelée à résoudre le problème de discontinuation de la méthode et de mécontentement des clients grâce à des actions axées sur le comportement des prestataires.

SBC Indicator Bank for FP and Service Delivery (Banque d'indicateurs du CSC relatifs à la PF et la prestation de services) : La banque d'indicateurs du CSC pour la PF et la prestation de services est un ensemble d'échantillons d'indicateurs qui doivent être utilisés dans les programmes spécifiques de CSC. L'objectif de cette banque est de proposer des exemples d'indicateurs de qualité aux programmes spécifiques à l'échelle mondiale qui recourent aux approches de CSC pour relever les défis liés à la PF et à la prestation de services.

Supporting Sexual and Reproductive Self-Care through SBC (Soutenir l'autogestion des soins en santé sexuelle et reproductive au moyen du CSC) : Cette ressource présente le recours au CSC pour faciliter les initiatives d'autogestion des soins en santé sexuelle et reproductive et contribuer à l'amélioration des résultats en matière de santé, par la mise à disposition des conseils et des exemples sur l'utilisation du CSC à différents niveaux du système, notamment au niveau des prestataires afin d'encourager l'autogestion des soins.

Examining Provider Behavior Change in Ouagadougou Partnership Countries (Analyse du changement de comportement des prestataires dans les pays du partenariat de Ouagadougou) : Cette étude présente une synthèse des données probantes sur l'efficacité des interventions de CCP qui permettent d'améliorer les services de PF dans les pays partenaires de Ouagadougou, et des interventions récentes de CCP qui n'ont pas fait l'objet d'une évaluation en bonne et due forme et qui sont mises en œuvre dans les pays partenaires.

Designing for PBC: Developing Solutions to Provider-Side Barriers to Quality Care (Concevoir pour le CCP : développer des solutions aux obstacles à la prestation de services de qualité provenant des prestataires) : cette publication présente trois études de cas détaillées des expériences d'application des sciences du comportement à la recherche et la conception de programmes de CCP au Malawi, au Nigéria et en Zambie.

Provider BehaviorEcosystemMap (Carte de l'écosystème du comportement des prestataires) : cette carte présente les types d'influences sur le comportement des prestataires et les interactions de ces facteurs d'influence sur le système dans son ensemble.

Provider Behavior Change Case Studies (Études de cas sur le changement de comportement des prestataires) : Il s'agit de trois études de cas distinctes qui présentent les travaux de Breakthrough ACTION en matière de CCP.

CRÉDIT PHOTO

Par ordre d'apparition:

Jonathan Torgovnik/Getty Images/Images of Empowerment
Jonathan Torgovnik/Getty Images/Images of Empowerment 2014
Paula Bronstein/Getty Images/Images of Empowerment
Hiverminer, 2017
Audrée Montpetit/Flickr/USAID Ethiopia
PMI Impact Malaria/Flickr/U.S. President's Malaria Initiative
USAID Defeat Malaria Project/U.S. President's Malaria Initiative
ILO/Flickr/ILO Asia-Pacific
Dave Llorito/World Bank
Paula Bronstein/Getty Images/Images of Empowerment

ATTRIBUTIONS

From nounproject.com

Group by Knut M. Synstad	Training by David Khai	Focus by Abdul Rahmat
Purpose by Akbar azis	Logistics by Adrien Coquet	Coworking by Maria Kislitsina
Skills by Chanut is Industries	Schedule by endang firmansyah	Meeting by Adrien Coquet
Data Processing by ProSymbols	Searching by AmruiD	Hotel by Made by Made
Group by alimasykurm	Focus by Abdul Rahmat	Government by Anesckha
Resource by Kamin Ginkaew	Two People by Knut M. Synstad	Cinema Room by Bernar Novalyi
Relationship by Hilmy Abiyyu Asad	Person by Knut M. Synstad	Clinic by Vectorstall

