



COMPORTEMENT DU PRESTATAIRE

Résumé de la carte de l'écosystème

février 2022



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**Breakthrough
ACTION**
FOR SOCIAL & BEHAVIOR CHANGE



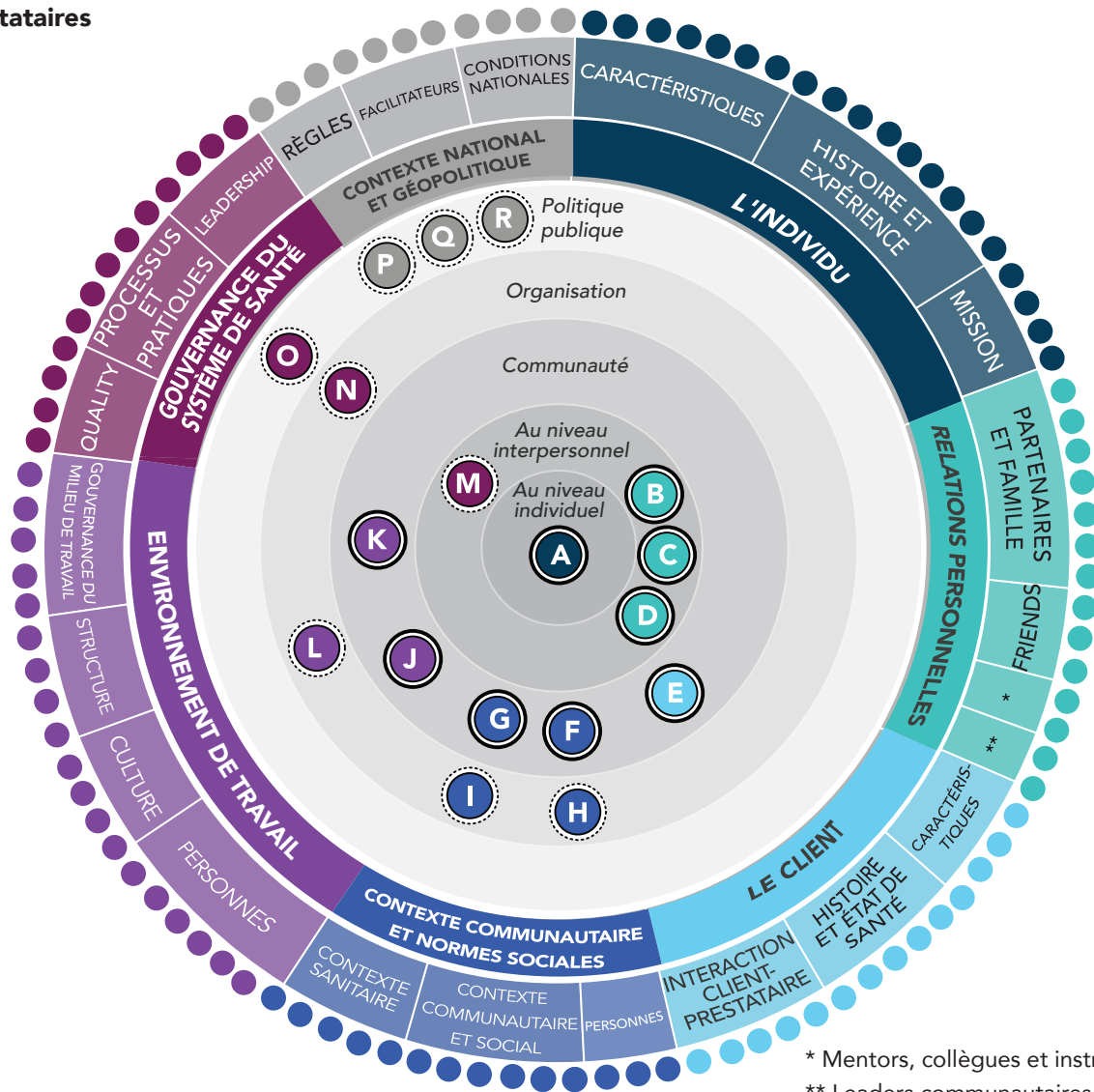
Cette ressource a pu voir le jour grâce au généreux soutien des citoyens américains par l'intermédiaire de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Le contenu relève de la responsabilité de Breakthrough ACTION et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

© 2022, Johns Hopkins University. Tous droits réservés.

APERÇU

Le comportement des prestataires de soins est en lien direct avec la **qualité des soins** et peut influencer les actions des clients et les résultats de santé associés. Il est dès lors absolument indispensable de comprendre à la fois les sources d'influence du comportement des prestataires et les mesures qui peuvent être mises en œuvre pour encourager et favoriser les comportements positifs. La **carte de l'écosystème de comportement des prestataires** aide les prestataires, les donateurs et les chercheurs à comprendre les nombreux facteurs qui façonnent le comportement des prestataires dans les établissements de santé, afin qu'ils puissent concevoir et mettre en œuvre des initiatives plus efficaces et favorables de changement de comportement des prestataires. Les donateurs et les chercheurs à identifier les nombreux facteurs qui façonnent le comportement des prestataires au sein des structures sanitaires, de sorte qu'ils puissent concevoir et mettre en œuvre des programmes de changement comportemental des prestataires plus efficaces et plus utiles.

Figure 1. Carte de l'écosystème de comportement des prestataires



COMPORTEMENT DES PRESTAIRES

Le terme « comportement des prestataires » est défini comme ce que les prestataires *font* et *ne font pas* dans le cadre de leur activité professionnelle. Il se rapporte à l'ensemble des comportements adoptés avant, pendant et après toute interaction avec un client au sein de la structure sanitaire.

Lorsque l'on parle de comportement des prestataires, il est important de garder à l'esprit que les prestataires sont également des êtres humains. Les prestataires ont besoin d'un soutien adéquat et de ressources suffisantes pour offrir des soins de haute qualité et améliorer les résultats de santé des clients. Comme tout un chacun, les prestataires existent dans un système plus large, qui a un impact direct et indirect, qui a des impacts directs et indirects sur qui ils sont et comment ils agissent. Le système qui s'applique spécifiquement aux prestataires est appelé l'« écosystème de comportement des prestataires ».

* Mentors, collègues et instructeurs
 ** Leaders communautaires

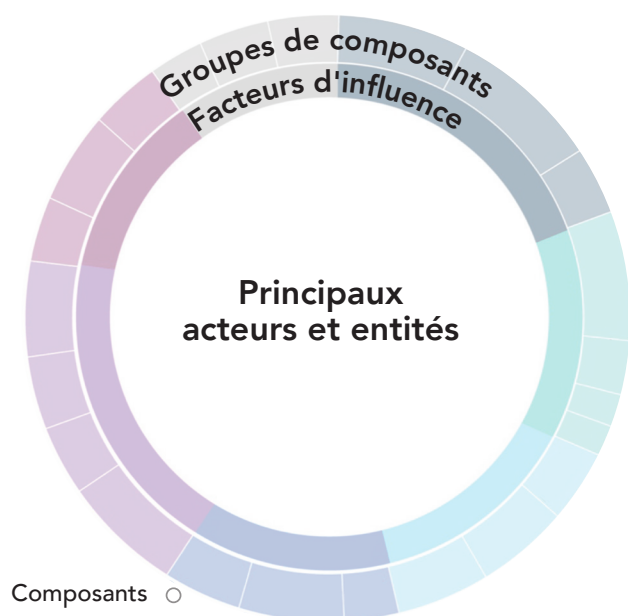
Le comportement des prestataires est le fruit d'un réseau complexe de facteurs interconnectés, Le comportement des prestataires est le fruit d'un réseau complexe de facteurs interconnectés, tant internes (par ex., connaissances, attitudes, croyances, valeurs et préférences) qu'externes (par ex., normes sociales, éducation et formation médicale, développement professionnel, environnement professionnel, et financement et ressources de soins de santé). (par ex., connaissances, attitudes, croyances, valeurs et préférences) qu'indépendants de la vie des prestataires (par ex., normes sociales, éducation et formation médicale, développement professionnel, environnement professionnel, et financement et ressources de soins de santé).

CARTE DE L'ÉCOSYSTÈME DE COMPORTEMENT DES PRESTATAIRES

La carte de l'écosystème de comportement des prestataires présente les nombreux facteurs interconnectés susceptibles d'avoir une influence sur le comportement des prestataires travaillant en structure sanitaire, à tout moment, en fonction du contexte (Figure 1). Elle met en évidence la nécessité d'une approche systémique et de mesures de soutien dans le cadre de la conception et la mise en œuvre des programmes de changement de comportement des prestataires.

La carte s'articule autour du prestataire et inclut les principaux acteurs et entités, les facteurs d'influence, les groupes de composants et les composants, définis de façon plus détaillée dans la Figure 2.

Figure 2 : Sections de la carte de l'écosystème de comportement des prestataires



Principaux acteurs et entités

Au centre de la carte de l'écosystème de comportement des prestataires se trouvent les **acteurs** (individus et groupes) et les **entités** (organisations et institutions) qui interagissent avec les prestataires au sein de l'écosystème. Les acteurs et entités, définis de façon plus détaillée dans le [Guide de la carte de l'écosystème de comportement des prestataires](#), sont associés à un code couleur correspondant au facteur d'influence auquel ils sont principalement associés (barre latérale).



Facteurs d'influence et groupes de composants

Par ailleurs, la carte est organisée en fonction des **facteurs d'influence**, des grands ensemble d'acteurs, des entités et des éléments qui interagissent l'un avec l'autre et influencent le comportement des prestataires. Chaque facteur d'influence est divisé en **groupes de composants**, eux-mêmes divisés en **composants**. Les groupes de composants et les composants sont les éléments susceptibles d'influencer le comportement du prestataire. Les facteurs d'influence, les groupes de composants et certains composants de la carte suivent :

L'individu désigne le prestataire et inclut ses **caractéristiques** (type de personnalité, identité, attitudes et valeurs), son **histoire et son expérience** (expériences passées, dynamiques de pouvoir, compétences, expertise et aptitudes en matière de genre), ainsi que son but professionnel (objectifs, rôle perçu et engagement). ainsi que sa **mission professionnelle** (objectifs, rôle perçu et engagement).

Les relations personnelles sont celles que le prestataire entretient avec les personnes extérieures à l'environnement de travail, notamment les **partenaires intimes, membres de la famille, amis, mentors, leaders communautaires**, et autres.

Le client se réfère ici aux **caractéristiques personnelles** du client (identité, langue, croyances, valeurs et ressources), à son **histoire et son état de santé** (connaissances, attentes et expériences en matière de soins de santé) et l'**interaction client-prestataire** (dynamique de pouvoir, catalyseurs émotionnels, perceptions client-prestataire).

Le contexte communautaire et les normes sociales incluent les **structures communautaires et populaires** (organisation communautaire, leaders communautaires et mesures de responsabilisation), les **caractéristiques communautaires et sociales** (normes socio-culturelles et de genre, stigmatisation, influences religieuses) et le **contexte de prestation des soins de santé** au sein de la communauté (préférences de pratiques de santé, désinformation/fausses informations en matière de santé, dynamique relationnelle communauté-structure sanitaire).

L'environnement de travail est le milieu dans le lequel le prestataire travaille ; il inclut les **personnes** qui y sont présentes et leurs interactions (hiérarchie et dynamiques de pouvoir, dotations de personnel, charge de travail et rôles et attentes des membres du personnel), la **culture** de la structure (culture de l'organisation, direction et encadrement, compétences en matière de genre), son **infrastructure** (type de structure, environnement matériel et disponibilité des ressources) et la **gouvernance du lieu de travail** (intégration de la prestation de services, processus et procédures et mesure et assurance qualité).

La gouvernance du système de santé englobe l'**assurance qualité** (surveillance et évaluation, formation et évolution professionnelle des prestataires, structures d'aide et de soutien pour les

prestataires), les **pratiques et processus** (directives et protocoles, gestion des ressources et systèmes de coordination) et le **leadership** (politiques, priorité de la planification familiale et culture du système de santé).

Le contexte national et géopolitique englobe la **situation globale au niveau national** dans le pays concerné (contexte politique et priorités, idéologies et incitations des donateurs et contexte social et économique), les **facilitateurs de prestation des soins de santé** (chaînes d'approvisionnement en produits essentiels, ressources financières et assistance technique et les **règles et assurances** (cibles et audits, mise en application et conformité, politiques et lois).

Ces facteurs d'influence et composants interagissent et sont interconnectés. La mesure dans laquelle ils influencent le comportement du prestataire dépend du contexte et nécessite la collecte l'analyse d'informations complémentaires. Tant la **carte Web interactive** que les **cartes de composant imprimables** permettent d'explorer chaque composant et leurs interactions.

UTILISATION ET APPLICATION DE L'OUTIL

Cet outil peut être utilisé à différents stades et dans de nombreux contextes afin d'approfondir la compréhension du comportement du prestataire. Par exemple, il peut être utilisé dans le cadre de la **planification du travail et des ateliers de conception** pour explorer et hiérarchiser les moteurs comportementaux à aborder. Il peut être utilisé pour **préconiser** un soutien plus vaste et l'octroi de ressources supplémentaires aux prestataires. Il peut favoriser le dialogue sur les facteurs comportementaux à intégrer aux **plans de suivi et d'évaluation**. Il peut également informer les priorités de recherche formative et mettre en évidence les lacunes des lacunes dans les données de comportement des prestataires.

Vous trouverez d'autres suggestions d'utilisation et d'application de l'outil sur la page Web [Comment utiliser la carte de l'écosystème de comportement des prestataires ?](#).

RESSOURCES PERTINENTES

[Page de ressources sur la carte de l'écosystème de comportement des prestataires](#)

Carte interactive de l'écosystème de comportement des prestataires : [Anglais](#) et [français](#)

