

CLIENT/CLIENTE	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	FICHE DE SYNTHÈSE QUOTIDIENNE
PRESTATAIRE DE SOINS ET COLLÈGUES	SYSTÈME DE SANTÉ	FICHE DE SYNTHÈSE GÉNÉRALE

# Outil Scénario

## DURÉE

# 60

minutes par client ou groupe de clients

## DIFFICULTÉ


**Participants:** MOYENNE    **Animateur/Animatrice :** MOYENNE

*L'animateur* devra guider la conversation et constamment poser des questions de relance pour faire émerger les causes profondes des défis et des opportunités.

## OBJECTIF

L'outil *Client Visual Scenario (Scénarios visuels pour le client)* permettra aux animateurs :

- De mieux comprendre les diverses façons dont les clients ou clientes perçoivent l'expérience de la planification familiale
- De recueillir des détails spécifiques sur leur expérience en tant que bénéficiaires de services de planification familiale, de conseils et d'entretiens de santé relatifs à la contraception et à la grossesse.
- D'avoir une meilleure compréhension des motivations qui incitent les clientes à recourir aux services de planification familiale mais aussi des obstacles qui les empêchent d'adopter et de maintenir l'utilisation de méthodes de planification familiale.

## COMMENT CA MARCHE ?

- 1 Au cours de la discussion, un membre de l'équipe principale de mise en œuvre montre au(x) client(es) des images des comportements du prestataire qui présentent un intérêt.
- 2 Ensuite, l'animateur et le(s) client(es) discutent de diverses choses : la manière dont chaque image se compare à l'expérience récente du client/de la cliente en matière de planification familiale ; la perception qu'il ou elle a des services/comportements ; et leurs motivations à vouloir recourir à la planification familiale.



**CLIENTE**  
DIAGNOSTIC

## Matériel nécessaire

- Impressions grand format de bonne qualité de chaque scénario visuel (A4).
- Une copie des scénarios et des questions de discussion
- Des enregistreurs audio, si leur utilisation est permise
- Des stylos

## PARTICIPANTS ET RÔLES

- Nombre de participants :** Trois à quatre clients de planification familiale. Pour les formats de groupe, pas plus de trois ou quatre participants qui répondent aux critères de sélection (voir la section Sélection des échantillons).
- Rôles :** (les deux parlent couramment la langue préférée du client)
  - Un animateur/une animatrice
  - Un preneur/une preneuse de notes

## Renseignements sur la cliente

Âge	Nombre d'enfants	État matrimonial			
<b>Situation actuelle eu égard à la planification familiale :</b>  UTILISATION EN COURS / UTILISATION ANTÉRIEURE / N'A JAMAIS UTILISÉ		Notes			
<b>Type de méthode de planification familiale utilisée par la cliente (le cas échéant)</b>  <table border="1" data-bbox="190 734 1086 1452"><thead><tr><th data-bbox="190 734 638 805">Utilisation en cours</th><th data-bbox="638 734 1086 805">Utilisation antérieure</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="190 805 638 1452"></td><td data-bbox="638 805 1086 1452"></td></tr></tbody></table>			Utilisation en cours	Utilisation antérieure	
Utilisation en cours	Utilisation antérieure				

## Scénario 1



## Scénario 1

# Connaissances en matière de santé

### DESCRIPTION D'EXPERIENCE DE CONSULTATION

Marie, une jeune femme de 21 ans, vit dans une zone rurale. Elle est analphabète et peu informée sur la contraception. Aujourd'hui, elle s'est rendue à la structure de santé la plus proche pour se renseigner sur la planification familiale après avoir entendu ses voisines en parler. Elle a dû voyager une heure et demie pour y arriver.

Pour la consultation, la prestataire de soins l'a conduite dans un espace privé. Au cours de la consultation, la professionnelle de santé a recommandé à Marie d'entamer la prise de pilules contraceptives orales pour prévenir toute grossesse. Cependant, la prestataire n'a pas expliqué en détail les effets secondaires qu'elle pourrait subir ou la fréquence à laquelle elle devrait revenir pour récupérer des suppléments de pilules. Par ailleurs, la prestataire n'a pas informé Marie des autres possibilités de planification familiale.

De plus, Marie n'a pas eu l'occasion de poser des questions ou de demander plus de conseils. Elle s'est sentie gênée de parler de ses préoccupations, de ses besoins et de ses préférences avec la prestataire de soins. C'est ainsi qu'elle a quitté la structure sanitaire avec le sentiment de ne pas savoir à quoi s'attendre ni si elle voulait utiliser la pilule contraceptive orale.



**CLIENTE**  
DIAGNOSTIC

# Scénario 1 - Connaissances sanitaires

## QUESTIONS ET INCITATIONS

**En quoi votre consultation de planification familiale est-elle similaire ?**

**En quoi votre consultation de planification familiale est-elle différente ?**

# Scénario 1 - Connaissances sanitaires

## QUESTIONS ET INCITATIONS

**La prestataire de soins a-t-elle répondu à toutes les questions que vous vous posiez sur la planification familiale ? Aviez-vous le sentiment que vous pouviez poser des questions à la prestataire de soins ? Pourquoi/pourquoi pas ?**

---

La prestataire vous a-t-elle demandé quels étaient vos besoins de planification familiale et quelle méthode vous préfériez ?

Jusqu'à quel point les informations relatives à la planification familiale que la prestataire vous a fournies étaient-elles claires pour vous ?

---

**Pouvez-vous citer une chose positive que la prestataire a faite pendant votre visite ?**

**Aviez-vous l'occasion de communiquer clairement vos besoins et vos préoccupations à la prestataire ?**

---

Selon vous, pourquoi les choses se sont-elles passées ainsi ?

---

Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ?

## Scénario 2



## Scénario 2

# Normes et idées fausses

### DESCRIPTION D'EXPERIENCE DE CONSULTATION

Grâce vient de se marier et souhaite aller à l'université. Elle n'est pas encore prête à avoir un enfant, car elle espère décrocher un diplôme universitaire et trouver un emploi. Elle désire en savoir plus sur la planification familiale, mais elle pense que ses responsables religieux s'y opposeraient. Sa belle-mère souhaite qu'elle ait un enfant sous peu et elle se sent gênée à l'idée de parler de sexualité et de contraception avec son mari. Par ailleurs, elle a entendu dire que la planification familiale pouvait l'empêcher de tomber enceinte plus tard.

Tout compte fait, elle décide de se rendre dans une structure de santé pour se renseigner sur la planification familiale en compagnie d'une cousine. Au cours de la consultation, la prestataire de soins lui reproche sa croyance à des idées fausses sur la contraception. Certes, cette prestataire répond aux incompréhensions de Grâce mais elle lui déconseille de recourir à la planification familiale puisqu'elle ne devrait pas tarder à avoir un premier enfant. La professionnelle de santé n'était pas disposée à proposer une méthode de contraception à Grâce sans le consentement de son mari. Elle a donc suggéré que Grâce revienne une prochaine fois avec son mari.

Grâce quitte la structure de santé en se sentant frustrée et défaite. Elle n'a pas reçu de réponse à ses préoccupations et ne sait pas comment parler de l'utilisation de la planification familiale à son mari.



**CLIENTE**  
DIAGNOSTIC



## Scénario 2 - Normes et idées fausses

### QUESTIONS ET INCITATIONS

**En quoi votre consultation de planification familiale est-elle similaire ?**

**En quoi votre consultation de planification familiale est-elle différente ?**

## Scénario 2 - Normes et idées fausses

### QUESTIONS ET INCITATIONS

**Comment la prestataire de soins vous a-t-elle traitée ?**

---

Qu'est-ce qui, selon vous, a influencé la façon dont la prestataire vous a traitée ?

---

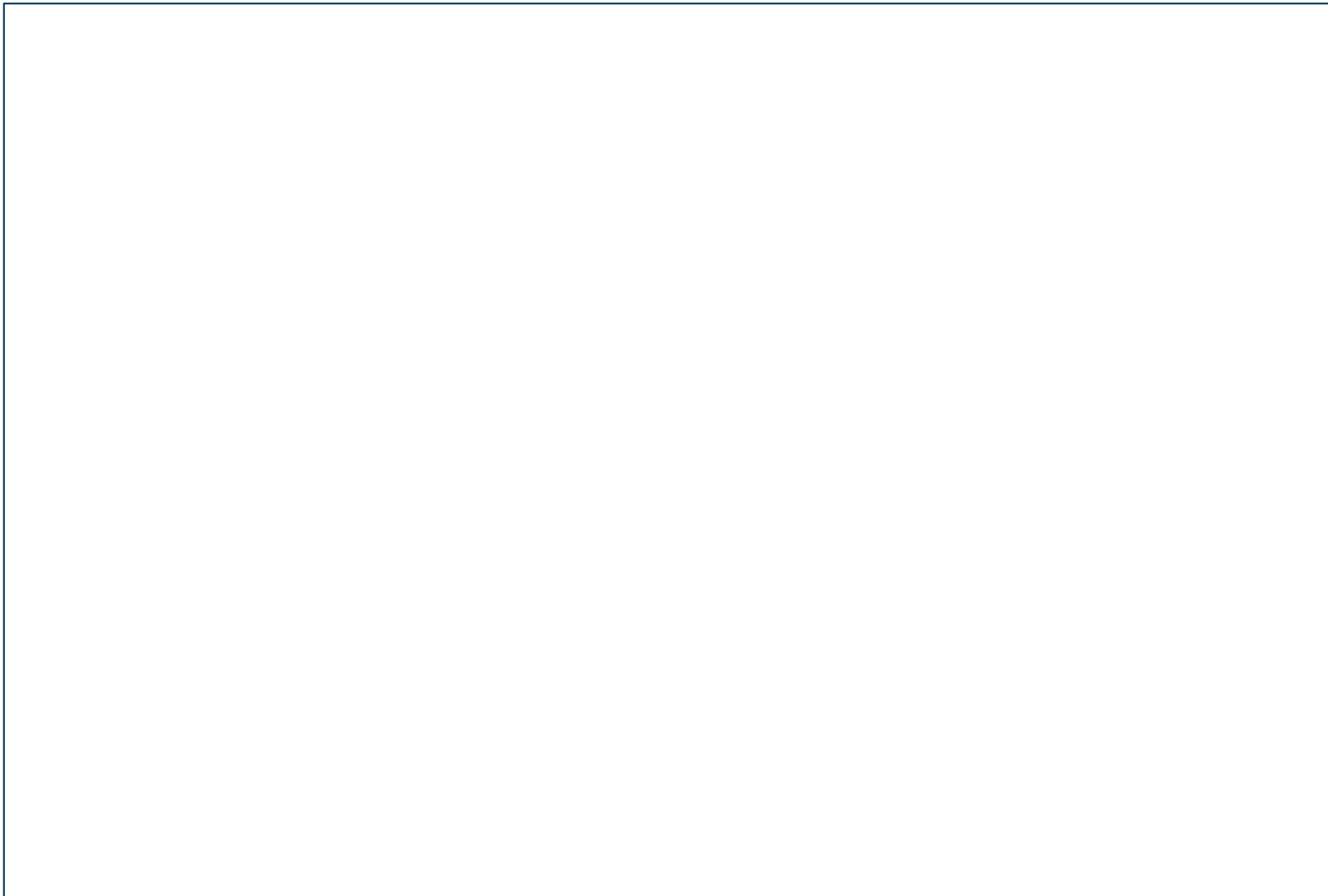
Comment la prestataire a-t-elle répondu à vos questions ou à vos préoccupations ?

**À quels obstacles êtes-vous confrontée en ce qui concerne la planification familiale ?**

---

**Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour améliorer l'interaction que vous avez eue avec la prestataire ?**

## Scénario 3



## Scénario 3

# Prestataire pressé mais disponible

### DESCRIPTION D'EXPERIENCE DE CONSULTATION

Âgée de 34 ans, Doris a recours à des implants contraceptifs depuis quelques mois. Elle a occasionnellement des saignements abondants pendant ses règles, ce qui les dérange, elle et son mari. Elle se demande s'il existe d'autres méthodes qu'elle pourrait adopter en remplacement des implants. Après avoir discuté, elle et son mari, Thumbo, souhaitent maintenir une forme de planification familiale.

Doris se rend à sa structure de santé, accompagnée de son mari, dans l'espoir de discuter des problèmes auxquels elle est confrontée. Il leur faut patienter 2 heures à cause du nombre élevé de clients présents. Entre temps, ils aperçoivent des membres de leur communauté et s'inquiètent que ces derniers découvrent qu'ils ont recours à la planification familiale. Finalement, ils ont l'occasion de parler avec un prestataire. Doris expose les effets secondaires qu'elle subit et demande conseil sur ce qu'elle peut faire.

Le prestataire donne des explications sur les saignements et discute avec le couple d'autres options, y compris certaines que Thumbo pourrait envisager. Le couple se sent rassuré pour poser des questions auxquelles le prestataire répond même s'il est très chargé. Doris et Thumbo décident d'essayer un DIU ; malheureusement, il n'y en a pas de disponible. C'est ainsi que le prestataire oriente Doris vers une autre structure pour la pose du DIU.



**CLIENTE**  
DIAGNOSTIC

## Scénario 3 - Prestataire pressé mais disponible

### QUESTIONS ET INCITATIONS

**En quoi votre consultation de planification familiale est-elle similaire ?**

**En quoi votre consultation de planification familiale est-elle différente ?**

## Scénario 3 - Prestataire pressé mais disponible

### QUESTIONS ET INCITATIONS

**Après votre arrivée à la structure, combien de temps avez-vous attendu avant de voir le prestataire ?  
Combien de temps avez-vous passé avec le prestataire ? Avez-vous eu le sentiment d'avoir passé suffisamment de temps avec le prestataire ?**

**Pouvez-vous partager avec moi certaines des choses que le prestataire a partagées avec vous ?**

**Le prestataire a-t-il présenté et expliqué les différentes méthodes disponibles ? A-t-il donné des explications sur les effets secondaires et sur le fait que vous pourriez changer de méthode à l'avenir ?**

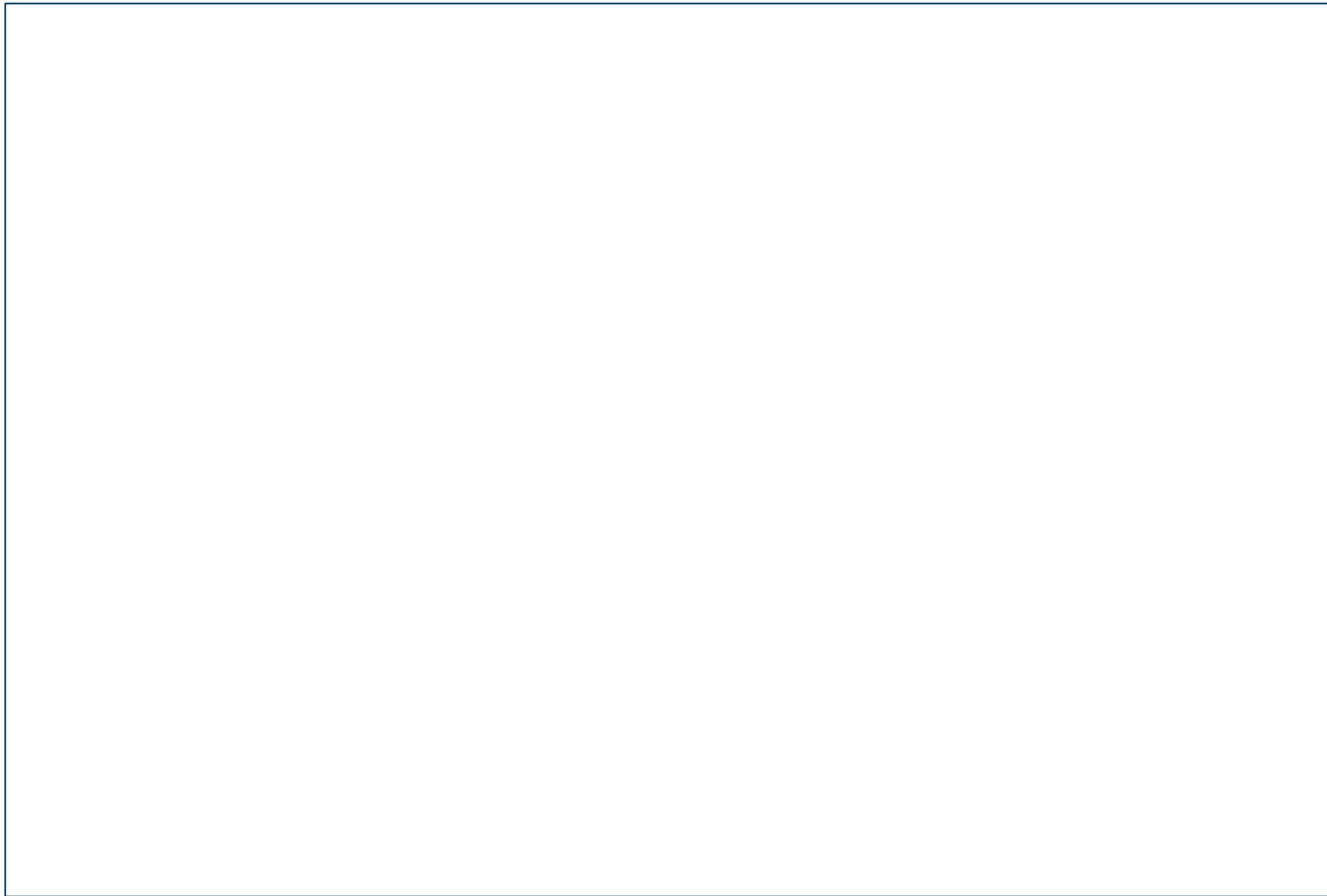
**Jusqu'à quel point le prestataire vous a-t-il accordé son attention pendant la consultation ? A quelles distractions le prestataire était-il confronté ?**

**Quels sont, selon vous, les obstacles auxquels le prestataire a dû faire face pour vous fournir des services et des produits de planification familiale ?**

**Votre méthode de planification familiale préférée était-elle disponible ? Si ce n'est pas le cas, qu'est-ce que le prestataire de soins a fait ?**

**Comment vous êtes-vous sentie pendant et après votre visite chez le prestataire ?**

## Scénario X



## Scénario X

# Titre

### DESCRIPTION D'EXPERIENCE DE CONSULTATION

Insérer le scénario ici



**CLIENTE**  
DIAGNOSTIC



# Scénario X - Titre

## QUESTIONS ET INCITATIONS

**En quoi votre consultation de planification familiale est-elle similaire ?**

**En quoi votre consultation de planification familiale est-elle différente ?**

# Scénario X - Titre

## QUESTIONS ET INCITATIONS

**Pouvez-vous partager avec moi certaines des choses que le prestataire a partagées avec vous ?**

---

Aviez-vous l'occasion de communiquer clairement vos besoins et vos préoccupations au prestataire ? Pourquoi/pourquoi pas ?

Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour améliorer l'interaction que vous avez eue avec le prestataire ainsi que votre expérience dans son ensemble ?

**À quels obstacles êtes-vous confrontée en ce qui concerne la planification familiale ?**

---

Le prestataire a-t-elle clairement exposé, en les expliquant, les différentes méthodes de planification familiale, les avantages et les inconvénients de chacune, leurs éventuels effets secondaires et ce qu'il fallait faire face à ces effets secondaires ?

---

Comment vous êtes-vous sentie pendant et après votre visite chez le prestataire ?