

Engagement

Afin d'améliorer l'expérience de mon/ma client(e), je prends cet engagement, que je lis à voix haute :

« Je serai ouverte, compréhensif/ve honnête et respectueux/se avec vous.

Je m'engage à vous écouter sans vous juger et à vous soutenir autant que possible.

Tout ce que vous me direz restera entre nous.

Acceptez-vous que je fasse cela pour vous?



Durant la session d'Orientation YASSOMA, réécrivez ci-dessous l'engagement avec vos propres mots pour être à l'aise à l'oral :

Mettez votre client(e) à l'aise avec de simples questions.

1

Comment vous sentez-vous aujourd'hui?

J'aimerais vous aider. Pouvez-vous m'en dire plus sur ... ?

2

Écoutez activement votre client(e) et ne l'interrompez pas.



Je comprends vos préoccupations, voici ce que je recommande...



Montrez à votre client(e) que vous avez compris ses inquiétudes et besoins, avant de donner vos recommandations.

3

DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS !

Rappelez à votre client(e) de prendre le coupon pour donner son avis en partant. **N'oubliez pas d'y écrire vos initiales.**



DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS !

1

Demandez un coupon à
l'agent de santé



2

Instructions
Pour chaque phrase, entourez la réponse qui correspond le mieux à votre avis sur la consultation dont vous sortez. Merci!

L'agent inscrit ses initiales :

1 Mon agent m'a donné toutes les options de planification familiale, en tenant compte de mon choix et de mon budget. Vrai Pas tout à fait Faux	2 Mon agent m'a donné toutes les options de planification familiale, en tenant compte de mon choix et de mon budget. Vrai Pas tout à fait Faux
3 Mon agent de santé m'a mis(e) à l'aise, j'ai confiance en lui/elle. Vrai Pas tout à fait Faux	4 Je me suis senti(e) jugé(e) par mon agent de santé. Vrai Pas tout à fait Faux

Remplissez-le



3

Déposez-le
dans l'urne



Scannez ce code avec votre
téléphone pour les
explications audio du coupon
en français et en langues.



USAID
DU PEUPLE AMÉRICAIN

Breakthrough ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT
SOCIAL ET DE COMPORTEMENT