

Recommandations pour les personnes qui distribuent YASSOMA au centre de santé et vont mener cette séance d'orientation

Pour qui? L'orientation s'adresse aux personnes qui offrent un service de counselling en planification familiale (PF) à leurs client(e)s.

Quand? L'Orientation initiale se passe après la décision d'adopter les outils YASSOMA dans un centre de santé, et avant que les outils ne soient mis en place pour être utilisés dans ce centre.

Combien de temps? Une durée de 3 heures est recommandée pour la session d'Orientation. S'il est nécessaire d'organiser une réunion plus courte, vous pouvez ajuster la durée des activités.

Comment? Lisez la page 3 du **Guide de soutien** pour vous renseigner sur l'organisation de cette session. N'oubliez pas de montrer les outils réels lorsque vous les présentez aux agents.



Orientation initiale

YASSOMA ● ● ●

Les outils d'un service de planification familiale exceptionnel

Bienvenue à l'Orientation initiale YASSOMA

Cette séance d'orientation est destinée à tout le personnel de planification familiale (PF) de votre centre de santé.

Elle vous donnera les informations nécessaires à l'utilisation des outils YASSOMA et répondra à vos questions.

En cas de doute supplémentaire, n'hésitez pas à consulter le **Guide de soutien**, ou à poser des questions à votre Point Focal YASSOMA, qui sera désigné lors de la session d'aujourd'hui.



Agenda

Durée	Sujet	Activité
5 min	Bienvenue et contexte	Présentation de l'origine de YASSOMA
5 min	Présentation de l'approche	Comment les outils YASSOMA ont-ils été créés?
45 min	Présentation des outils	Présentation de chaque outil, kit par kit, avec explications
20 min	Sélection du/de la Point Focal YASSOMA	Cérémonie de remise du badge et du guide au/à la Point Focal
10 min	Remise des outils destinés aux agents	Remise des carnets d'auto-évaluation et de l'aide mémoire
60 min	Jeux de rôles et questions-réponses	Testez les outils ensemble et posez vos questions si besoin
15 min	Personnalisation de l'aide mémoire	Chaque agent adapte l'engagement à sa façon
10 min	Création du groupe WhatsApp	Création d'un groupe YASSOMA rassemblant toute l'équipe
10 min	Fin de Session	Remerciements et prochaines étapes

Commencez par lire certains des commentaires reçus par certains centres de santé qui ont adopté YASSOMA

"[Le jeu de cartes de l'empathie] me permet de changer mon comportement envers mes collègues et envers mes clientes. Nous avons créé un groupe WhatsApp - à la maison, nous choisissons un thème et nous jouons."

Agent de santé en planification familiale

"C'est bien qu'on se préoccupe de nous, les clientes, cela nous permet d'être entendues."

Cliente du service de planification familiale

[En parlant des outils d'avis client] "C'est bien d'avoir quelqu'un qui vous évalue. On peut connaître ses erreurs et essayer de les corriger. J'ai aussi remarqué que l'assiduité a augmenté."

Agent de santé en planification familiale

"Les clientes ont fait de la publicité pour notre centre après avoir utilisé les outils YASSOMA ! Toutes les femmes qui viennent pour une consultation, quel que soit le type, demandent le coupon pour évaluer l'agent de santé. Quand elles repartent, elles disent au voisinage qu'il y a une possibilité d'évaluer l'agent suite à la consultation au centre, et la fréquentation a augmenté."

Administrateur d'un centre de santé

Vous êtes enthousiastes ? Commençons !

Contexte

Le projet West Africa Breakthrough ACTION (WABA) est un accord de coopération de cinq ans (2018-2023), financé par le bureau régional de la santé de l'USAID en Afrique de l'Ouest.

Son objectif principal est de tirer parti des approches de changement social et comportemental pour **accroître l'accès à la planification familiale (PF) moderne et son utilisation informée et volontaire au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Niger et au Togo**. Dans chacun de ces pays, WABA :

- soutient des groupes de décideurs et de responsables de la mise en œuvre de la PF pour accroître les capacités de changement social et comportemental en PF,
- s'associe à des structures sanitaires et communautaires de district pour améliorer l'accès à des services de PF de qualité,
- met en œuvre des campagnes à facettes multiples pour surmonter les obstacles à l'information et aux méthodes de PF.



Contexte

Question qui a guidé l'activité YASSOMA au Burkina Faso

Comment pourrions-nous améliorer la motivation des agents à mieux communiquer entre eux et avec leurs client(e)s, afin qu'ils puissent fournir des conseils et des services de PF de haute qualité ?

Défis identifiés après concertations au Burkina Faso

- L'organisation actuelle des services de PF ne permet pas toujours le développement d'une approche centrée sur la personne. Cela peut affecter la communication avec les client(e)s, qui peuvent se sentir mal informés et incompris.
- Le suivi et le soutien des agents de santé sont parfois insuffisants et de mauvaise qualité. Cela a un impact négatif sur leur motivation à offrir un service de qualité.



Présentation de l'approche

Pour aborder le sujet complexe de la motivation des agents de santé, l'équipe du Burkina Faso a focalisé sur les moments clés de l'offre de soins (décrits au bas de la page). Avec des solutions reposant sur trois piliers : **l'empathie, la communication et une évaluation de la satisfaction.**



Jeu de cartes



Formation continue



Aide- mémoire



Autoévaluation
des agents



Outils d'avis
client



Bilan mensuel



Badges de
reconnaissance

Ces solutions
interviennent en
préparation de la
consultation



Ces solutions
interviennent
suite à la
consultation



Ces solutions
interviennent durant
les réunions à la
formation sanitaire

YASSOMA

Les outils d'un service de planification familiale exceptionnel

YASSOMA est un ensemble d'outils destiné à stimuler la motivation des agents de santé en Planification Familiale, **en améliorant l'empathie et la communication au sein de leur équipe, et les relations avec leurs client(e)s durant la consultation.**

YASSOMA contient 3 kits complémentaires, agissant tout au long de l'offre de services :

- Un **Kit Lancement** qui permet de faire la promotion de YASSOMA, l'orientation des centres de santé, et de soutenir les agents tout au long de l'utilisation des outils.
- Un **Kit Empathie** permettant aux agents de se former et de pratiquer durablement à l'empathie avant et durant la consultation.
- Un **Kit Satisfaction** qui rassemble l'avis de toutes les personnes concernées par le counseling (client(e)s, agents, superviseurs) pour évaluer l'évolution de la qualité du service et fixer des objectifs de soutien et d'amélioration.



KIT
LANCEMENT



KIT
EMPATHIE



KIT
SATISFACTION



KIT LANCEMENT

1er outil: Fiche de promotion

Cet outil a pour but d'éveiller l'intérêt d'un centre de santé pour YASSOMA !

Ce bref aperçu est l'explication la plus simple des outils YASSOMA (à l'avant de la fiche) mais aussi de l'expérience d'un centre qui a adopté YASSOMA (au dos de la fiche).





KIT LANCEMENT

2ème outil : Diaporama pour l'Orientation

Cet outil est la présentation digitale pour animer cette séance d'orientation !

Dans le futur, si plusieurs agents ont des questions ou des doutes, il sera temps de planifier une nouvelle session d'orientation. Cet outil est accessible grâce au code QR présent dans le **Guide de soutien** YASSOMA.



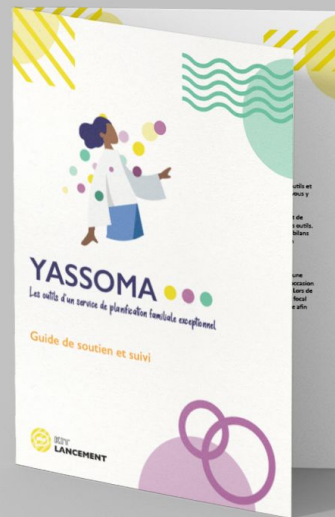


KIT LANCEMENT

3ème outil : Le Guide de soutien

Ce Guide est destiné à tout le personnel de la planification familiale de votre centre de santé. Il vous accompagnera dans l'utilisation quotidienne des outils YASSOMA et répondra aux questions que vous vous posez.

Le/a Point Focal y notera également l'évaluation de suivi à la fin de chaque mois. N'hésitez pas à le consulter en cas de besoin.





KIT EMPATHIE

Jeu de cartes

Ce jeu de cartes est conçu pour accompagner les agents de santé, les superviseurs et/ou responsables des services de planification familiale dans l'apprentissage et la pratique de l'empathie.

Il sera placé dans la salle de garde, disponible lorsque les agents auront un peu de temps pour y jouer en duo, mais existe également en version digitale pour y jouer sur WhatsApp. La version digitale est disponible en scannant le code QR qui se trouve sur la boîte du jeu de cartes.





KIT EMPATHIE

Formation continue

Présentée sous la forme d'un calendrier, la Formation continue explore les 12 thèmes qui composent l'empathie. En se concentrant chaque mois de l'année sur l'un des thèmes, vous serez en mesure d'approfondir vos connaissances et vos capacités à pratiquer l'empathie.

Le calendrier doit être placé dans la salle de garde pour susciter l'intérêt des agents. La Formation continue (agenda au dos du mois en cours) dure environ 30min au début de chaque mois, et sera programmée par le/a Point Focal YASSOMA.





KIT EMPATHIE

Aide mémoire

L'Aide mémoire est un rappel des apprentissages du Kit Empathie, rassemblés en des étapes simples que vous pouvez suivre pour vous assurer une bonne relation avec des clients lors de la consultation.

Placez la brochure sur la table de la salle de consultation, en veillant à ce que le côté portant la mention “Donnez-nous votre avis !” soit tourné vers le/a client(e), et le côté “Engagement” soit tourné vers vous.





KIT SATISFACTION

Outil d'avis client

Grâce à ces coupons, les client(e)s sont en mesure de fournir un retour à l'agent de santé après la consultation. Leur retour sera sur la communication et l'empathie de l'agent. Il est accompagné d'une affiche, à placer dans la salle d'attente, qui présente l'urne pour déposer les coupons ainsi que des directives visuelles et audio sur la manière de remplir le coupon et sur l'objectif de la collecte de leur avis.

Après y avoir inscrit ses initiales, l'agent distribuera un coupon à le/a client(e) à la fin de chaque consultation.





KIT SATISFACTION

Auto-évaluation agent

Ce carnet est un outil propre à chaque agent, et lui permettant de mesurer ses progrès en matière d'empathie et de communication, sur chaque thème du mois, travaillé durant la Formation continue.

Personne n'est mieux placé pour analyser ses progrès et se donner des objectifs que soit même!

En se donnant une note mais aussi des éléments concrets pour s'améliorer, ce carnet permet la réflexion et le progrès.





KIT SATISFACTION

Bilan et récompenses

Au moyen d'une évaluation qui additionne les commentaires des client(e)s, l'autoévaluation de chaque agent, et l'évaluation du responsable/superviseur de service, les agents peuvent mieux comprendre leurs atouts, leurs défis et leurs objectifs. Lors du bilan, les agents définiront ensemble comment améliorer leur service et comment se soutenir.

Chaque mois, les deux agents qui auront fait les plus beaux progrès en empathie ou en communication recevront un badge de reconnaissance.





Avez-vous des questions ?

N'hésitez pas à ouvrir le guide de soutien pour obtenir des informations complémentaires sur les outils.

Désigner le/a Point Focal YASSOMA

20 min

Profitons de ce moment pour rappeler le rôle du point focal.



Le/la Point focal est un membre de l'équipe de PF qui sera présent(e) dans ce centre de santé sur une longue durée. Il s'agit d'une personne qui :

Un/e Point Focal a été choisi(e) par votre centre lors de la réunion de planification. Chacun se référera à lui/elle lorsqu'il s'agit de YASSOMA.

Il/elle gérera le Guide de soutien et sera responsable de la bonne utilisation des outils. Il/elle communiquera les dates de la Formation Continue et du Bilan Mensuele, et impliquera les personnes nécessaires à la mise en œuvre de YASSOMA.



Entretien de bonnes relations avec les agents et client(e)s



Est organisée et sait rassembler les agents



Sait se faire écouter des agents de son centre de santé



A l'esprit ouvert et n'a pas peur d'essayer YASSOMA



Peut guider les agents dans l'adoption des nouveaux outils

Attribuez le badge jaune au/à la Point Focal choisi(e)
par votre centre, et remettez-lui le badge jaune

Le/la Point focal **YASSOMA** est:

Annoncez son nom



Félicitations!



Remise des carnets d'auto-évaluation

10 min



Un carnet d'autoévaluation est distribué à chaque agent.

Les agents prennent ensuite le temps de remplir la première page avec leurs informations, et examinent les questions figurant sous chaque mois du carnet.

Cet outil est personnel et destiné à la réflexion personnelle. Seule le/a Point Focal YASSOMA aura accès aux notes mensuelles des agents pour le bilan mensuel. Les agents devront prendre 5-10min à la fin de chaque mois pour remplir la double page du mois écoulé.

Jeux de rôles

60 min

Mettez-vous en groupes de deux personnes.
Chaque groupe choisit un outil YASSOMA et joue à l'utiliser, afin de l'essayer et de poser des questions à l'animateur de cette Orientation si il/elle ne comprend pas tout.

Le but de cette session de jeu de rôle est de se familiariser avec les outils en faisant semblant d'être en conditions réelles.
Par exemple, si un groupe choisit le Jeu de cartes, il devra agir comme deux agents qui prennent 10-15 minutes durant leur pause, pour pratiquer l'empathie. Un autre groupe, qui essaiera l'Aide mémoire, devra se comporter comme un agent et un(e) client(e), alors que les personnes qui essaieront l'Outil d'avis client se comporteront comme deux client(e)s qui sortent de consultation.

Au bout de 15 minutes, passez à un autre outil afin d'essayer 3 outils en tout. Gardez les 15 dernières minutes pour partager vos questions et obtenir des réponses.

Quel outil choisissez-vous d'essayer ?



Personnalisation de l'aide mémoire

15 min



Distribuer un Aide-mémoire à chaque agent.

Sur la face destinée à l'agent, l'aide-mémoire comporte un engagement pré-écrit. Afin que cet engagement soit facile à exprimer à l'oral au début des consultations, chaque agent est invité à écrire, sur les lignes sous l'engagement, sa propre version de cet engagement: soit avec ses propres mots, soit dans une langue locale qu'il/elle utilise fréquemment lors des consultations.

Aidez-vous les uns les autres si vous n'êtes pas inspirés. Il n'y a pas de mauvaise façon de faire cela: le but est d'adapter cet outil pour vous sentir à l'aise au quotidien.

10 min

Création du groupe Whatsapp



Créons un groupe WhatsApp YASSOMA, rassemblant tous les agents du centre de santé.

Ensuite, nous vous encourageons à envoyer la version digitale du Jeu de cartes en scannant ce code QR avec un téléphone, afin que les agents puissent les utiliser à tout moment, et discuter d'empathie, de communication et de soutien ensemble.



Prochaines étapes

Merci d'avoir participé à cette session d'Orientation initiale YASSOMA!

Dans les jours qui viennent, votre Point Focal va se familiariser avec les outils de chaque Kit, et spécialement les outils dont il/elle est responsable : le Guide de soutien, la Formation continue et le Bilan mensuel.

D'ici quelques jours, le/a Point Focal s'assurera que tous les outils sont en place, et vous communiquera les premières dates de la Formation continue et du Bilan mensuel.

YASSOMA a été rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain par l'intermédiaire de l'Agence américaine pour le développement international (USAID). Le contenu relève de la responsabilité de Breakthrough ACTION et ne reflète pas nécessairement les positions de l'USAID ou du gouvernement américain.

