



YASSOMA ● ● ●

Les outils d'un service de planification familiale exceptionnel

**Guide de soutien
et de suivi**



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough
ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT
SOCIAL ET DE COMPORTEMENT



Bienvenue dans le guide

YASSOMA

Les outils d'un service de planification familiale exceptionnel

Ce guide est géré par le/a Point Focal **YASSOMA** et est destiné à tout le personnel de planification familiale (PF) de votre centre de santé. Il vous accompagnera dans l'utilisation quotidienne des outils **YASSOMA** et répondra aux questions que vous vous posez. N'hésitez pas à le consulter en cas de doutes, ou à poser des questions à votre Point Focal **YASSOMA**, qui sera responsable du bon usage des interventions. Le/a Point Focal communiquera les dates de la Formation continue et des Bilans mensuels, et impliquera les personnes nécessaires à la mise en oeuvre de **YASSOMA**.

Comment sélectionner le/a Point Focal **YASSOMA** ?

Afin de déployer **YASSOMA**, il est indispensable de mener une session d'Orientation initiale, permettant à chaque agent de PF de se familiariser et d'essayer les outils, sans quoi l'agent ne pourra pas les utiliser. Cette Orientation initiale sera aussi l'occasion de sélectionner le/a Point Focal **YASSOMA**.

Il/elle se verra remettre un badge d'identification jaune afin que chacun sache à qui se référer pour ce qui est de **YASSOMA**.

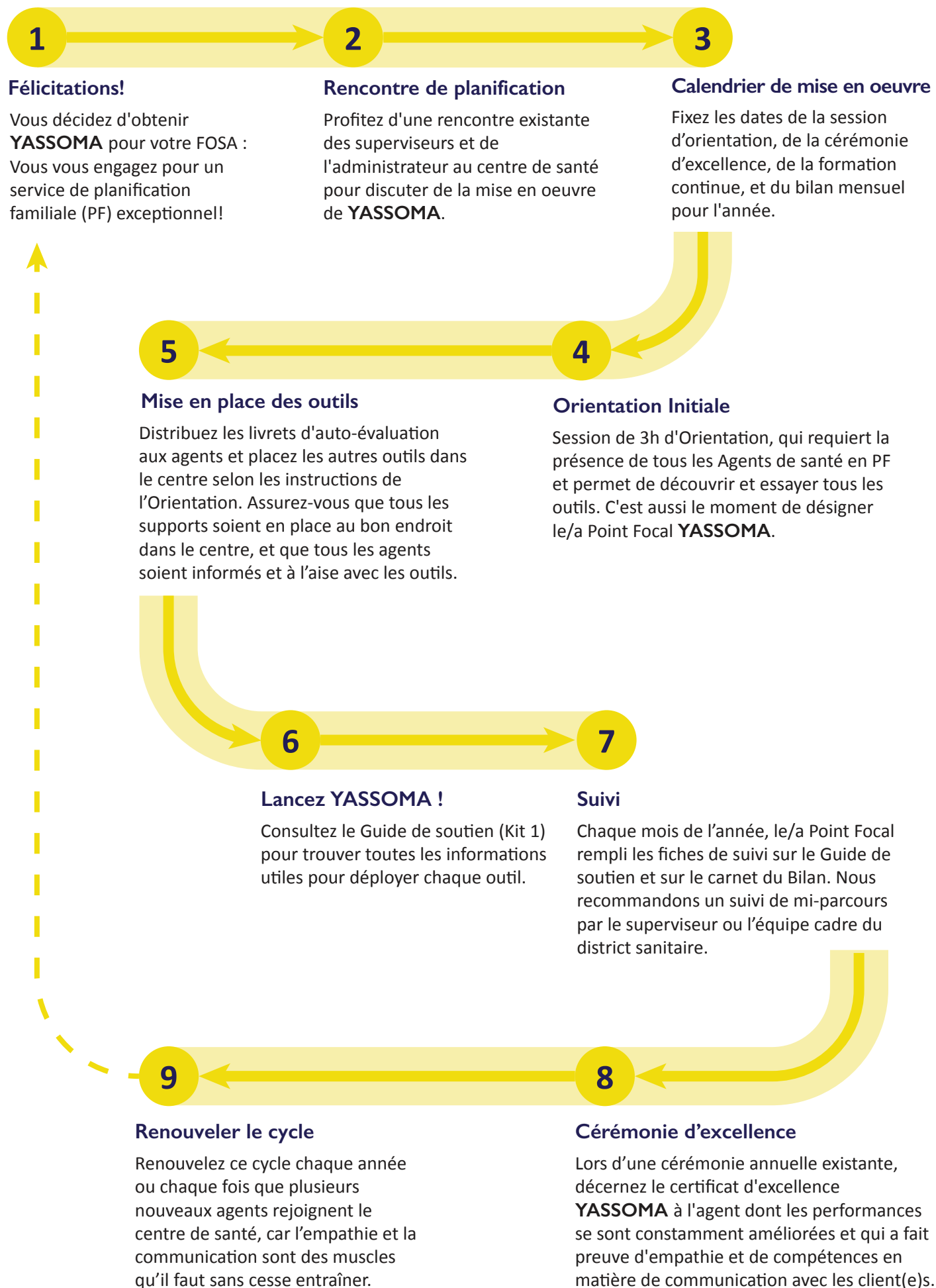




Table des matières

Parcours d'un centre YASSOMA	p. 3
Calendrier de mise en oeuvre	p. 4
Présentation des outils YASSOMA	p. 5
Autres questions fréquentes	p. 9
Suivi de mise en oeuvre	p. 11

Parcours d'un centre de santé qui adopte YASSOMA



Calendrier de mise en oeuvre

Remplissez les cases ci-dessous avec **les dates et heures** choisies pour réaliser les étapes de la mise en oeuvre.

Rencontre de planification		Orientation Initiale		Cérémonie d'excellence	

Formation continue - 1 fois par mois					
Janvier :	Février :	Mars :	Avril :	Mai :	Juin :
Juillet :	Août :	Septembre :	Octobre :	Novembre :	Décembre :

Bilan mensuel - 1 fois par mois					
Janvier :	Février :	Mars :	Avril :	Mai :	Juin :
Juillet :	Août :	Septembre :	Octobre :	Novembre :	Décembre :

Préparer l'Orientation YASSOMA

L'Orientation est l'étape incontournable de la mise en oeuvre des outils **YASSOMA**. En voici les détails :

Durée :
3 heures

Participants :

- Tous les agents en planification familiale du centre de santé
- Le/la responsable du service de planification familiale (PF)
- Les superviseurs et l'administrateur/trice du centre.

Notez qu'il est indispensable que tous les agents en PF soient présents, ce qui évitera les incompréhensions et le mauvais usage des outils.

Matériel :

- Un écran (téléviseur ou vidéo projecteur) sur lequel diffuser le diaporama de l'Orientation initiale.
- Téléchargez librement le diaporama de l'Orientation initiale en scannant le code QR ci contre. Ce diaporama accompagnera votre équipe durant la session d'Orientation initiale. La première page s'adresse à l'animateur/trice.

Comment scanner un code QR ?

1. Ouvrez l'application de la caméra.
2. Sélectionnez l'appareil photo orienté vers l'arrière en mode Photo ou Appareil photo.
3. Centrez le code QR que vous souhaitez scanner sur l'écran et maintenez votre téléphone immobile pendant quelques secondes.
4. Appuyez sur la notification qui s'affiche pour ouvrir le lien. (Pour ce faire, vous devez être connecté à Internet).



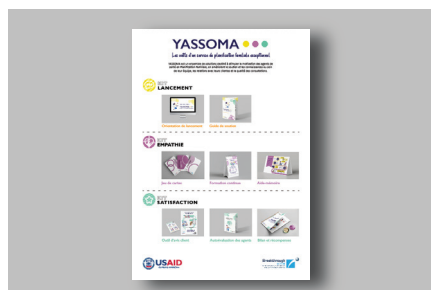
Présentation des outils YASSOMA

YASSOMA est un ensemble de solutions destiné à stimuler la motivation des agents de santé en planification familiale, en améliorant le soutien et les connaissances au sein de leur équipe, les relations avec leurs clientes et la qualité des consultations.

YASSOMA contient 3 kits différents, destinés à renforcer l'empathie et la communication tout au long de l'offre de services :



KIT LANCEMENT



KIT EMPATHIE



KIT SATISFACTION





Le **Kit Lancement** contient les outils nécessaires au démarrage de **YASSOMA**. Ils fournissent les conseils pour la mise en place des kits afin que vous disposiez de toutes les informations nécessaires, et notamment de ce guide.



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).



Orientation initiale

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.



N'oubliez pas :

- C'est une occasion de renforcer l'équipe, la motivation et l'inspiration.
- Garder à l'esprit l'approche **YASSOMA** : faire confiance aux outils.
- Présenter la période d'adaptation aux outils (avec ses erreurs et ses remises en question) comme naturelle/normale et saine, tant qu'il y a de la communication et de la bonne volonté.
- Recommandations : être patient(e) et ne pas se décourager, se parler et parler au/à la Point Focal **YASSOMA**.



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.



Le **Kit Empathie** contient les outils nécessaires pour renforcer la relation entre les agents et les client(e)s. Ces outils vous donnent des informations sur la manière d'accroître les manifestations et les bienfaits de l'empathie et d'améliorer vos compétences en matière de communication.



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.

N'oubliez pas :

- Il y a un moment dans la Formation pour explorer les cartes, mais nous vous encourageons à les utiliser lors de vos pauses également. Partagez la **version digitale des cartes** avec les agents afin qu'ils puissent les utiliser sur WhatsApp ou autre, en scanant le code QR ci-contre.



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.

N'oubliez pas :

- Placez le calendrier dans la salle de garde, afin que les agents puissent le voir et se rappeler le thème du mois (page avant de chaque mois).
- Au dos, vous trouverez les instructions pour mener la Formation continue. Veillez à prévoir un moment pour cette Formation **à la fin de chaque mois**, afin de couvrir tous les thèmes. La Formation continue est un espace pour discuter des différents aspects de l'empathie et définir les actions qui vous permettront de faire preuve d'empathie sur le lieu de travail et au quotidien.



Aide-mémoire

L'Aide-mémoire est un rappel des apprentissages de ce Kit, en de simples étapes que vous pouvez suivre pour vous assurer une bonne relation avec les client(e)s lors de la consultation.

N'oubliez pas :

- Au cours de l'Orientation initiale, les agents auront le temps de personnaliser l'engagement (face agent) dans les mots avec lesquels ils se sentent à l'aise à l'oral, et/ou en langue locale si besoin. Ensuite, 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 client.

KIT SATISFACTION

Le **Kit Satisfaction** comprend des outils pour maintenir et suivre les améliorations de la qualité des conseils en matière de planification familiale. Grâce à une évaluation des client(e)s et à une évaluation personnelle, les efforts et les améliorations réalisés seront reconnus et les points à améliorer seront identifiés.



Instructions audio en français et en langues



Outil d'avis client

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

N'oubliez pas :

- Indiquez aux client(e)s que les coupons et les affiches comportent des codes QR avec une description audio en français et en langues.
- Les agents de santé sont responsables des coupons et de leur distribution aux client(e)s. Rappelez-vous qu'il ne faut pas influencer les client(e)s et qu'il s'agit d'un outil qui vous aidera à vous améliorer.
- Les agents doivent mettre leurs initiales sur les coupons afin de pouvoir comptabiliser les résultats mensuels durant le Bilan à la fin du mois.



Autoévaluation des agents

Ce carnet est dédié à mesurer les progrès de chaque agent en matière d'empathie et de communication. En donnant non seulement une note mais aussi des éléments concrets pour s'améliorer, ce carnet suscite la réflexion et le progrès.

N'oubliez pas :

- N'oubliez pas de jeter un coup d'œil aux critères d'évaluation au début de chaque mois, car ce sont des éléments à intégrer dans vos consultations. Chaque mois contient deux critères liés au thème de la Formation continue.



Bilan et récompenses

Au moyen d'une évaluation qui englobe les commentaires des client(e)s, une autoévaluation et l'évaluation du/de la superviseur/responsable de service, les agents peuvent recevoir un badge de reconnaissance et définir ensemble comment s'améliorer au fil des mois.

N'oubliez pas :

- Lorsque vous attribuez les badges, donnez les aux agents qui ont le plus progressé depuis le mois dernier, et ne donnez pas les deux badges à la même personne.
- N'oubliez pas qu'il s'agit de récompenser une progression! Le mois suivant, il sera possible de s'améliorer et d'attribuer un badge à un nouvel agent.

Autres questions fréquentes

GÉNÉRAL

Pourquoi YASSOMA est dédié aux services de Planning familial (PF) ?

Réponse : La pratique de l'empathie et de la communication sont bénéfiques à tout service de santé. C'est en particulier bénéfique au counseling de PF, qui est touché par les biais ou idées fausses, ainsi que des problèmes de jugement qui peuvent atteindre les client(e)s tout comme les agents. C'est pourquoi la PF a un besoin plus important de ces pratiques.

Comment le/la Point focal peut-il aider un agent qui ne comprend pas ou a des questions sur les outils YASSOMA ?

Réponse : Nous recommandons que le/la Point focal se familiarise avec ce guide pour répondre aux questions des agents. Une fois qu'il/elle aura une bonne compréhension des outils et des questions fréquentes, il/elle sera à même d'apporter des réponses, et parfois de trouver de lui/elle-même des solutions adaptées aux besoins de son centre de santé. Si plusieurs agents ont des questions ou des doutes, il est temps de planifier une nouvelle demi-journée d'Orientation (outil numéro 2 du Kit 1).

TEMPS

Que faire si les agents n'ont pas assez de temps pour utiliser les outils et se rendre au Bilan et à la Formation Continue YASSOMA ?

Réponse : Prévoyez à l'avance que chaque réunion se tienne une fois par mois, afin que les agents réservent cette date et heure. Si les agents trouvent les réunions trop longues, il est possible de les adapter pour qu'elles durent 30 minutes chacune et, si nécessaire, de les organiser avant ou après une réunion existante au sein du centre de santé. Enfin, n'oubliez pas que ces rendez-vous sont aussi des moments de convivialité entre collègues: ils renforcent l'esprit d'équipe, permettent de travailler plus efficacement ensemble, et donc de gagner du temps !

Combien de temps est-il recommandé d'utiliser les outils YASSOMA ?

Réponse : Apprendre, pratiquer et voir les effets positifs de l'Empathie et de la Communication sur les agents, les client(e)s et le centre de santé prend du temps. C'est pourquoi les interventions YASSOMA ont été créées pour durer sur un cycle d'un an minimum. Nous vous encourageons à continuer l'utilisation de YASSOMA autant que possible, pour voir des résultats durables: l'empathie et la communication sont des muscles qui ont besoin d'un entretien régulier.

RÔLES

Comment choisir le/la Point focal de sa FOSA ?

Réponse : Le/la Point focal est un membre de l'équipe de PF qui sera présent(e) dans le centre de santé sur une longue durée. Il s'agit d'une personne qui entretient de bonnes relations avec les agents et les client(e)s, qui est organisée et sait rassembler les agents. Le/la Point focal est ouvert(e) à l'innovation et peut guider les agents dans l'adoption de nouveaux outils.



Est-ce qu'il est recommandé de changer de Point focal au bout d'un certain temps ?

Réponse : À la fin de la première année d'application des outils YASSOMA, il est possible de changer de Point focal, sur la base du volontariat. Si quelqu'un d'autre aimerait assurer ce rôle pour l'année suivante, il ou elle sera nommé(e) par l'équipe qui gère le service PF et le centre de santé. Nous ne recommandons pas de remplacer le/la Point focal en cours d'année, au risque de perdre le fil des progrès, à moins d'un évènement imprévu, ou si le/la Point Focal ne se sent plus à l'aise avec ce rôle.

DURABILITÉ / ADHÉSION

Que faire si certains agents refusent d'utiliser un ou plusieurs outils YASSOMA ?

Réponse : Les outils YASSOMA ont été développés suite à une recherche avancée des barrières qui pouvaient empêcher un counseling de qualité pour les client(e)s comme pour les agents de santé. Ces outils ont ensuite été testés à trois reprises auprès de 8 centres de santé dans plusieurs régions du pays. Ceci a permis d'améliorer les outils et de mieux s'adapter au quotidien d'un centre. Cependant, ces outils sont innovants et peuvent bousculer, au début, les habitudes des agents (par exemple, l'autoévaluation n'est pas une habitude). Dans ce cas là, nous conseillons deux choses:

- Prendre un moment avec les agents qui ont des difficultés, pour leur rappeler les bénéfices de l'empathie pour eux, les client(e)s et la FOSA (lire les pages avant du calendrier de la Formation continue). Et rappelez-leurs que les outils du Kit Satisfaction sont là pour stimuler la motivation de l'équipe de PF et des client(e)s.
- Enfin, rappelez aux agents qu'il faut essayer de mettre en place les outils YASSOMA durant plusieurs mois avant d'en voir les effets positifs. L'important est de faire confiance aux outils et à la méthode YASSOMA.

MAINTENANCE

Que faire lorsqu'un outil YASSOMA est terminé ?

Réponse : Certains outils YASSOMA sont à remplir au stylo : les coupons d'Avis client; les carnets d'Autoévaluation des agents; le carnet du Bilan mensuel. Cela veut dire qu'il faudra les renouveler.

Pour cela nous proposons deux options :

1. Demandez à l'organisme qui a financé la production et la distribution de YASSOMA dans votre centre de santé, un renouvellement de ces outils. Attention : veillez à faire cette demande avant que les outils soient terminés pour éviter de ne plus avoir d'outils à disposition en attendant leur renouvellement;
2. Si l'option 1 n'est pas possible, faites des copies des outils, qui ont été créés pour être facilement photocopiés en noir et blanc, à faible coût.

Que faire lorsqu'un outil YASSOMA est abîmé ?

Réponse : Si l'un des outils vient à être endommagé et n'est plus utilisable, demandez à l'organisme qui a financé la production et la distribution de YASSOMA dans votre centre de santé, un renouvellement des outils.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez-vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐


Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐


Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐


Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐


Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐


Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐

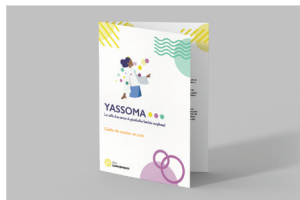
☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐


Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐


Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐


Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Suivi de mise en oeuvre

Le/a Point Focal répond aux questions ci-dessous à la fin de chaque mois pour suivre la progression et l'impact de YASSOMA dans le centre de santé.

Mois : _____

1. Cochez les outils utilisés ce mois-ci.



**KIT
LANCEMENT**



**KIT
EMPATHIE**



**KIT
SATISFACTION**

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐


Si les outils n'ont pas tous été utilisés, expliquez pourquoi ci-dessous, afin qu'on puisse y remédier dans le futur.

2. Voyez vous un écart entre votre expérience et ce qu'on vous a dit durant l'orientation ? Expliquez pourquoi.

3. Avez-vous observé des changements au niveau des agents, du centre de santé, et/ou de la communauté ? Expliquez ces changements.

4. De quel soutien avez-vous besoin pour continuer YASSOMA (plus d'exemplaires, plus de soutien, plus de temps, ...)?

5. Selon vos observations, quel est l'impacte de YASSOMA sur les agents et sur les client(e)s ? Expliquez pourquoi.

Notes importantes du/de la Point Focal

Contacts utiles

Si vous avez besoin de nouveaux exemplaires des outils YASSOMA, ou si ce Guide ne répond pas à une question importante concernant YASSOMA, veuillez contacter l'organisme qui est responsable de la production des ces outils, et de leur distribution au sein de votre centre de santé (lignes ci-dessous a remplir par cet organisme) :

Nom de la personne à contacter :

Adresse e-mail :

Numéro de téléphone :

[illegible]

YASSOMA

Les outils d'un service de planification familiale exceptionnel

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.