



# Partenariat

pour en finir avec  
le paludisme

**Boîte à outils pour le changement  
social et comportemental face au  
paludisme à l'intention des agents  
de santé communautaires**

**Module 6 : Supervision formative des  
activités de changement social et  
comportemental des agents de santé  
communautaire**

**Groupe de travail sur le changement social et  
comportemental**

Le coordinateur du GT CSC est hébergé par le projet Breakthrough ACTION, basé au Johns Hopkins Center for Communication Programs. Le programme Breakthrough ACTION est financé par l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) et Initiative du président des États-Unis contre le paludisme (PMI), conformément aux termes de l'accord de coopération N° AID-OAA-A-17-00017.

**PMI**

**U.S. PRESIDENT'S  
MALARIA INITIATIVE**

LED BY



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**Breakthrough  
ACTION**  
FOR SOCIAL & BEHAVIOR CHANGE



# Module 6 : Supervision formative des activités de changement social et comportemental des agents de santé communautaire

## Objectifs du module



- Comprendre l'importance de l'évaluation et de l'amélioration des compétences en communication interpersonnelle des agents de santé communautaire (ASC) pour leurs activités de changement social et comportemental (CSC) et la qualité globale des soins.
- Décrire un ensemble minimum d'éléments que les superviseurs peuvent intégrer dans leurs activités de supervision pour évaluer la communication interpersonnelle des ASC.
- Fournir une liste de contrôle pratique que les superviseurs des ASC peuvent intégrer dans leurs activités de supervision régulières.

## Focus sur les compétences en matière de communication interpersonnelle

Comme de plus en plus de programmes nationaux utilisent les ASC pour gérer le paludisme au niveau communautaire, il est essentiel de former correctement les ASC et de leur donner les moyens de mener des activités efficaces de CSC et de communication sur les services. La communication interpersonnelle avec les voisins et les clients est une activité essentielle des ASC. Elle leur permet de fournir des informations correctes et appropriées avec empathie afin de motiver un changement de comportement. L'évaluation périodique et le renforcement des compétences des ASC en matière de communication interpersonnelle peuvent aider ces travailleurs essentiels à mettre fin au paludisme dans leurs communautés.

Il est important que les superviseurs des ASC évaluent systématiquement les ASC lorsqu'ils mènent des activités de CSC et qu'ils fournissent ensuite un retour d'information pour aider les ASC à renforcer leurs compétences en matière d'engagement auprès des clients et de leur communauté. La supervision des compétences des ASC en matière de CSC s'intègre facilement dans toute activité de supervision formative.

Ce module fournit des indications claires et pratiques sur la manière d'évaluer les compétences de CSC des ASC en matière de communication interpersonnelle au cours des activités de supervision formative de routine. Il comprend également une liste de contrôle simple des compétences en communication interpersonnelle à intégrer dans les outils de supervision existants.

RESSOURCE



### Guide de l'animateur pour la formation aux techniques de communication interpersonnelle visant à promouvoir les comportements clés pour la prévention du Zika

*" Le guide fournit des instructions étape par étape sur la manière de mettre en œuvre la formation auprès de leurs équipes sur le terrain. Chaque séance comprend les objectifs d'apprentissage, la méthodologie et les activités, ainsi que du matériel pédagogique, des exercices pratiques et des lectures pour les participants. "*

<https://thecompassforsbc.org/project-examples/facilitators-guide-training-interpersonal-communication-skills>

# Qu'est-ce que la supervision formative ?

La **supervision formative** consiste à superviser la manière dont le personnel effectue les activités qui lui sont assignées afin de vérifier s'il possède les connaissances et les compétences nécessaires pour remplir son rôle et ses responsabilités, ainsi qu'à lui fournir un retour d'information et une formation le cas échéant. L'objectif de ce module n'est pas d'expliquer comment mener une supervision formative ; de nombreuses ressources existantes fournissent déjà ces informations. Ce module décrit plutôt comment les activités de CSC menées par les ASC peuvent être évaluées en incorporant quelques éléments clés dans des programmes de supervision formative déjà planifiés.

## Quelles sont les possibilités existantes pour les superviseurs des ASC d'évaluer la qualité de leurs activités de CSC ?

Toute activité de supervision formative impliquant des ASC est l'occasion d'évaluer leurs compétences en matière de communication interpersonnelle et la qualité de la mise en œuvre des activités de CSC. Dans la mesure du possible, la supervision formative doit être effectuée en collaboration avec le personnel de l'établissement de santé et les responsables locaux. **Les deux méthodes couramment utilisées pour superviser les activités de CSC des ASC sont les suivantes :**



PMI Zanzibar

- Observer directement les activités de CSC des ASC, en particulier les interactions avec les membres de la communauté. C'est cette approche qui donne la meilleure idée des compétences des ASC en matière de communication interpersonnelle.
- Examiner les plans d'activité et la documentation de CSC des ASC.

### Observation directe des activités des ASC

L'observation directe est l'une des méthodes les plus importantes que les superviseurs peuvent utiliser pour évaluer la qualité des activités de CSC mises en œuvre par les ASC. L'observation directe peut comprendre l'évaluation des services et des conseils fournis par les ASC en temps réel, l'examen de la manière dont les ASC collectent ou enregistrent les données à l'aide de registres ou d'autres outils de collecte de données, ou même l'observation systématique d'un petit échantillon d'ASC ou de membres de la communauté. Ces approches peuvent être facilement incorporées en tant qu'élément standard des visites régulières de supervision formative des ASC, et les observations peuvent aider les superviseurs et les responsables du programme des ASC à améliorer la qualité de la mise en œuvre du CSC dans l'ensemble du programme des ASC.

**Lors des visites de supervision formative planifiées, les superviseurs peuvent observer directement comment les ASC interagissent avec les membres de la communauté et les clients en :**

1. **Accompagnant** un ASC lors d'une activité, telle qu'une visite à domicile, un dialogue communautaire, une prestation individuelle de services de santé dans le village ou la clinique, ou une discussion de groupe sur la santé dans un établissement de santé. Remarque : avant toute interaction privée avec des membres de la communauté, il convient d'obtenir le consentement du client pour que le superviseur puisse observer l'interaction.
2. **Permettant** à l'ASC de mener l'activité et de présenter le superviseur à ses clients.
3. **Observant silencieusement** les interactions des ASC sans les interrompre ni intervenir.
4. **Prenant des notes** sur l'interaction et en remplissant une liste de contrôle de la supervision formative afin d'identifier les éléments d'une interaction de qualité, tout en se concentrant sur la communication interpersonnelle.
5. **Échangeant** avec l'ASC en privé par la suite pour fournir un retour d'information, renforcer ce qu'il a fait de bien et partager des suggestions d'amélioration.

# Utiliser la liste de contrôle GATHER pour évaluer les compétences des ASC lors de l'observation directe

**GATHER** est un moyen mnémotechnique anglais pour saluer, demander, dire, aider, expliquer et reprendre (greet, ask, tell, help, explain, and return) : les éléments essentiels d'une communication interpersonnelle efficace. Il est utilisé depuis des décennies pour guider les prestataires de santé et les ASC dans la mise en place d'une communication interpersonnelle de qualité et complète sur les questions de santé. La recherche a montré que le niveau de satisfaction des clients est plus élevé lorsqu'on utilise davantage d'éléments GATHER au cours de la consultation. Les ASC peuvent être formés à l'utilisation de GATHER pour structurer leurs activités de communication interpersonnelle (par exemple, les visites à domicile), pour échanger de façon utile avec les clients et pour renforcer le changement de comportement. Comme indiqué, GATHER est l'acronyme de GATHER :

GATHER signifie :

**G SALUER** la personne de manière amicale et respectueuse et créer un lien. Utiliser un brise-glace pour établir le contact, demander un endroit privé pour discuter avec tout le monde ensemble si nécessaire, et faire en sorte que tout le monde se sente à l'aise.

**A DEMANDER** à chacun, y compris sur ses besoins et ses inquiétudes concernant le paludisme. Ensuite, écoutez attentivement. Ne pas faire la morale. Pratiquez l'empathie et posez des questions ouvertes.

**T DIRE** les comportements et les changements en matière de santé qu'ils peuvent adopter. Fournissez des informations précises, adaptées et personnalisées et utilisez des phrases compréhensibles. Ne grondez pas et ne jugez pas.

**H AIDER** à prendre des décisions et à trouver une solution. Écoutez les obstacles, puis résolvez le problème ensemble. Clarifiez tout malentendu et expliquez les avantages du comportement. Identifiez les facteurs de changement, et aidez-les à s'engager.

**E EXPLIQUER** le comportement en montrant comment le faire, étape par étape. Donnez à chacun la possibilité de pratiquer le comportement et de renforcer leur confiance en eux.

**R REPRENDRE** ce qui a été discuté et demandez au client de résumer ce qui a été décidé. Le cas échéant, indiquez quand vous reviendrez pour une visite de suivi.

Lors de l'observation directe, le superviseur peut noter si l'ASC réalise chaque élément du GATHER (voir l'exemple de liste de contrôle à la page suivante).

## Guide de conseil GATHER

" Les 6 éléments de GATHER sont expliqués brièvement aux pages 16 et 17. De même, chaque élément GATHER possède son propre ensemble de pages. Ces pages peuvent être retirées et utilisées séparément. "

<https://fpoptions.org/wp-content/uploads/GATHER-guide-counseling-JHUCCP-1998.pdf>

RESSOURCE



# Guide GATHER pour la supervision des ASC dans la conduite d'activités de communication interpersonnelle

Adapté de *Facilitator's Guide for Training on Interpersonal Communication Skills to Promote Key Behaviors for Zika Prevention (Guide de l'animateur pour la formation aux techniques de communication interpersonnelle en vue de promouvoir les comportements clés pour la prévention du Zika)*

Informations générales				
Domaine de santé :	District :	Communauté :		
Service de santé :				
Nom de l'ASC :		Fonction :		
Personne chargée de l'observation :				
Date :				
Type d'activité observée :	Visite à domicile	Dialogue communautaire	Entretien dans un établissement de santé	Autre
Nom de l'ASC :	Heure de début :	Nombre total de minutes :		
	Heure de fin :			

Personnes avec lesquelles l'ASC a interagi (cochez toutes les cases qui s'appliquent)	
<input type="checkbox"/> Femme enceinte	<input type="checkbox"/> Adolescents
<input type="checkbox"/> Mari ou partenaire de la femme enceinte	<input type="checkbox"/> Autres membres de la famille
<input type="checkbox"/> Femme s'occupant d'un ou de plusieurs enfants de moins de 5 ans	<input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) :

**Instructions pour les superviseurs :** Pendant que vous observez l'ASC, passez en revue les éléments ci-dessous et cochez chaque élément observé et inscrivez un 0 pour chaque élément non observé. Si, pour une raison quelconque, un élément ne peut être observé, indiquez qu'il n'est pas applicable (NA). Ensuite, au cours d'une séance privée de retour d'information, félicitez l'ASC pour les cases cochées et engagez-vous à améliorer les points marqués d'un 0 en utilisant le tableau "Engagements d'amélioration" ci-dessous.

<b>Articles à observer</b>		<b>Observation</b>
<b>Préparation des ASC</b>		
	<b>Porte une identification appropriée (par exemple, un uniforme, une carte d'identité).</b>	
	<b>Apporte le matériel nécessaire au CSC (par exemple, tableau de conférence, guide de discussion).</b>	
	<b>Apporte un registre ou d'autres formulaires de déclaration.</b>	
<b>G</b>	<b>Accueille la personne de manière amicale et respectueuse</b>	
<b>1</b>	<b>Se présente avec gentillesse et respect.</b>	
<b>2</b>	<b>Se présente de manière appropriée (par exemple, nom, projet/institution).</b>	
<b>3</b>	<b>Explique l'objectif de l'activité</b>	
<b>4</b>	<b>Invite d'autres membres du ménage à être présents.</b>	
<b>A</b>	<b>Interroge sur leurs besoins en matière de comportements face au paludisme</b>	
<b>5</b>	<b>Pose des questions ouvertes pour comprendre la situation (par exemple, les obstacles, les motivations).</b>	
<b>6</b>	<b>Écoute avec attention et intérêt (par exemple, en regardant dans les yeux).</b>	
<b>7</b>	<b>Évite les réprimandes.</b>	
<b>8</b>	<b>Utilise un langage simple et approprié.</b>	
<b>9</b>	<b>Utilise une communication non verbale appropriée.</b>	
<b>T</b>	<b>Leur dit ce qu'ils peuvent faire pour prévenir le paludisme.</b>	
<b>10</b>	<b>Informe le participant sur les comportements pertinents à essayer.</b>	
<b>11</b>	<b>Utilise correctement le matériel de communication pour étayer les explications.</b>	
<b>12</b>	<b>Vérifie la compréhension en posant des questions.</b>	
<b>13</b>	<b>Traite correctement le contenu du message.</b>	
<b>14</b>	<b>Clarifie les mythes, les informations incorrectes et les croyances.</b>	
<b>H</b>	<b>Aide à trouver des solutions</b>	
<b>15</b>	<b>Identifie les solutions aux obstacles et propose des étapes pour adopter le comportement.</b>	

16	Parle de l'intérêt d'adopter ce comportement.	
17	Permet aux participants de dire ce qu'ils peuvent ou veulent essayer de faire.	
E	Explique en démontrant la pratique étape par étape et pourquoi	
18	Montre la façon d'adopter les comportements choisis.	
19	Demande aux participants d'expliquer et d'exécuter le comportement pour vérifier leur compréhension.	
20	Demande aux participants de s'engager sur ce qu'ils vont faire.	
21	Rédige les engagements.	
R	Reprend ce qui avait été discuté et programmé une nouvelle visite.	
22	Examine les points essentiels discutés et convenus au cours de la visite.	
23	Vérifie que les participants ont compris ce qui a été convenu en posant des questions.	
24	Programme la prochaine visite.	
25	Félicite et remercie les participants pour leur temps et leurs efforts.	
<b>Nombre total de coches</b>		
<b>Nombre total de 0</b>		

**Engagements d'amélioration :** Notez jusqu'à trois engagements que le superviseur a discutés et acceptés avec l'ASC.

<b>Engagements d'amélioration :</b>		
Notez les engagements convenus avec l'ASC (pas plus de 3).		
Engagement n°1 :	Engagement n°2 :	Engagement n°3 :

# Examen des plans d'activité et de la documentation des ASC en matière de CSC

Une autre méthode que les superviseurs des ASC peuvent utiliser pour évaluer les activités de CSC est d'examiner les plans d'activités et la documentation des ASC lors des visites de supervision formative. Les plans d'activité de CSC sont des plans de travail limités dans le temps que les ASC élaborent conjointement avec leurs superviseurs. Ces plans de travail énumèrent le type et la quantité d'activités que l'ASC mettra en œuvre dans sa communauté au cours d'une période donnée. Par exemple, un plan d'activité de CSC pour un ASC pourrait inclure :

- Visiter le foyer de chaque femme enceinte de la communauté une fois par mois et l'orienter vers des soins prénatals.
- Organiser des dialogues communautaires sur un thème différent une fois par mois.
- Visiter l'école locale pour parler aux élèves de la prévention du paludisme.
- Participer à une émission de radio locale pour promouvoir la prévention du paludisme et la recherche de soins rapides.

Chaque activité du plan de travail doit préciser le nombre de fois qu'elle sera mise en œuvre au cours d'une période donnée, le nombre de personnes à atteindre et les dates de mise en œuvre.

Outre les plans d'activité de CSC, les ASC peuvent utiliser d'autres types de documents pour planifier et suivre leur travail. Au cours de la supervision formative, le superviseur peut examiner la documentation de l'ASC et évaluer les éléments suivants

- **Cartes de la communauté :** Dans quelle mesure les ASC ont-ils cartographié leur communauté ?
- **Plans d'activités de CSC :** L'ASC dispose-t-il d'un plan pour mener des activités de CSC, telles que des visites à domicile et des dialogues communautaires ? Existe-t-il des objectifs concernant la quantité d'activités de CSC dans une période donnée ? Les plans sont-ils réalistes et permettront-ils d'atteindre les objectifs du CSC ? Par exemple, le nombre de visites de ménages, de dialogues communautaires ou d'autres activités prévues est-il approprié ?
- **Registres des ASC et formulaires de suivi :** Les ASC documentent-ils leurs activités de CSC dans le cadre de leurs activités de rapport, par exemple dans les registres ou les formulaires de suivi ? Ces registres disposent-ils d'un espace permettant aux ASC d'enregistrer le nombre d'activités de CSC menées, le nombre de personnes touchées, les notes sur les sujets abordés et les actions de suivi ?
- **Approvisionnement en matériel de CSC :** L'ASC dispose-t-il de types et de quantités adéquats de matériel (par exemple, tableaux de conférence) pour soutenir ses activités de CSC ?

Si un superviseur constate qu'un ASC n'a pas élaboré de plan d'activité de CSC ou que son plan est obsolète, il peut aider l'ASC à élaborer ou à mettre à jour son plan, puis l'examiner lors de la prochaine visite de supervision.

## Donner un retour d'information aux agents de santé communautaire

Immédiatement après avoir observé un ASC en action lors d'une visite de supervision, les superviseurs doivent fournir un retour d'informations en privé et dans un endroit où l'ASC se sent à l'aise, sans interruptions ou distractions. Ils peuvent discuter de chaque point de la liste de contrôle GATHER, en notant si chaque élément a été fait correctement, et pourquoi.

Les superviseurs peuvent suivre les principes clés suivants pour donner un retour d'information, adaptés du Guide de l'animateur pour la formation aux techniques de communication interpersonnelle :

- Faites **des commentaires positifs** sur ce qui a été bien fait, tels que "J'aime ça", "C'était bien", "Ça aide", "C'était excellent" et "C'est vous qui l'avez créé ?".
- Veillez à être **constructif et positif**. N'utilisez pas un ton menaçant ou plaintif. Donnez votre avis avec gentillesse et douceur afin d'éviter d'embarrasser la personne ou de la mettre mal à l'aise. Si les résultats sont médiocres, soulignez les améliorations et les changements positifs observés depuis la dernière visite de supervision formative. Ensuite, demandez-lui comment ils peuvent continuer à s'améliorer dans d'autres domaines.

- Pour les domaines les plus faibles des ASC, **demandez-leur d'abord ce qu'ils en pensent**. Permettez-leur d'identifier leurs propres erreurs et d'y réfléchir, et donnez-leur la possibilité de réfléchir à leurs résultats. Ces aspects particuliers peuvent faire l'objet d'un suivi lors de la prochaine visite. Par exemple, demandez : "Comment pensez-vous que cela s'est passé avec ... ? Qu'avez-vous fait pour vous améliorer ? Avez-vous pratiqué l'une ou l'autre des techniques que nous avons apprises ... ? Que pouvez-vous faire d'autre ? Que pensez-vous de tel ou tel aspect ? Que pouvons-nous faire pour vous améliorer ?"
- Demandez **pourquoi ils pensent qu'il n'y a pas eu de progrès** sur les aspects spécifiques observés lors de la visite de supervision formative (par rapport à la supervision précédente, le cas échéant). Leurs réponses permettront d'identifier des solutions potentielles et de déterminer s'il faut davantage de formation, de pratique, d'aides à l'emploi ou de rappels pour améliorer les performances.
- Trouvez un équilibre **entre le retour d'informations positif et le retour d'informations négatif**. Les personnes qui discutent également de ce qu'elles ont fait de bien plutôt que de se concentrer uniquement sur ce qu'elles ont fait de mal sont plus susceptibles d'améliorer leurs performances.
- Convenez d'un **engagement pour améliorer les performances** et mettez-le par écrit. Par exemple, demandez : "Devrais-je revenir le mois prochain pour voir si vous avez incorporé tel ou tel élément ? Êtes-vous d'accord pour passer du temps à l'améliorer ?"
- Terminez la séance de retour d'informations en **leur demandant de résumer les parties de la visite qui se sont bien déroulées et les points à améliorer**. Leurs réponses les aideront à s'engager sur ce qu'ils doivent faire mieux la prochaine fois.

## Reconnaissance des ASC pour leurs réalisations dans le cadre du CSC

Il est courant que les programmes des ASC prévoient un système de reconnaissance des ASC les plus performants. Les ASC sont souvent des bénévoles et des membres de la communauté choisis par leurs voisins pour fournir des services de santé et des informations vitales. La reconnaissance régulière des ASC, en particulier lorsqu'elle est basée sur des paramètres issus des données collectées, peut être un puissant facteur de motivation pour les ASC afin qu'ils poursuivent et renforcent leur travail. L'appréciation publique des dirigeants communautaires attire également de nouveaux ASC et aide à retenir ceux qui sont déjà en place.

Les ASC travaillant sur le paludisme sont généralement reconnus pour la qualité et la ponctualité de leurs rapports et pour la durée de leur service. Les données de supervision sur les performances des ASC dans les activités de CSC devraient également être prises en compte lors de la reconnaissance des plus performants. **L'ajout du CSC aux catégories de reconnaissance renforce l'importance de diffuser des messages cohérents, clairs et corrects sur le paludisme, de traiter les membres de la communauté avec respect et, en fin de compte, de changer les modes de pensée et les comportements.**

Les superviseurs peuvent témoigner de leur reconnaissance en examinant leurs observations écrites lors de la supervision formative ou d'autres documents. Ces observations peuvent être utilisées pour identifier les ASC qui pratiquent une communication interpersonnelle de qualité et, surtout, les ASC qui ont amélioré ces compétences au cours de plusieurs visites de supervision. Les superviseurs peuvent alors reconnaître ces ASC en conséquence.



## ACTIVITÉ

### Qu'est-ce que la liste de contrôle GATHER ?



*Lors d'une formation de superviseur, distribuez des exemplaires de la liste de contrôle GATHER et demandez au groupe de former un cercle. Demandez à une personne de commencer par lire le premier élément de la liste, puis demandez à la personne à sa droite de lire l'élément suivant, et ainsi de suite. Faites une pause après la lecture à haute voix de tous les éléments de la rubrique "SALUER". Demandez au groupe de réfléchir à ces éléments et à la manière dont ils les observeraient pendant la supervision. Clarifiez tout ce qui n'est pas clair. Poursuivez ensuite l'exercice en demandant à la personne suivante dans le cercle de lire les éléments de la rubrique "DEMANDER", en marquant une pause pour discuter une fois que tous les éléments de la rubrique "DEMANDER" ont été lus à haute voix. Répétez l'exercice jusqu'à ce que tous les éléments de la liste de contrôle aient été lus et discutés.*

*Dans l'espace ci-dessous, notez les observations prises lors de la discussion.*