

Rapport Insights

Revitaliser le rôle et l'impact des RECOs dans le système de santé de la RDC

Novembre 2020



Liste des acronymes

AC	Animateur Communautaire
AS	Aire de santé
BA	Breakthrough ACTION
CAC	Centre d'Action Communautaire
CCP	Centre for Communications Programs
CODESA	Comité de Santé
DPS	Division Provinciale de la Santé
HCD	Human-Centered Design
JHU	Johns Hopkins University
ISSP	Infirmier superviseur soins de santé primaire
IT	Infirmier Titulaire
MCZ	Médecin Chef du Zone
RECO	Relais communautaire
SBC	Social & Behavior Change
ZS	Zone de santé

Table des matières

1 Contexte du Projet	4
Déclaration d'intention	5
Couverture géographique	6
Le diagramme SBC	7
2 Phase Définition	8
But et objectifs de la phase de Définition	9
Notre approche de la phase de Définition: la recherche à distance	10-11
Atelier d'intention	12
Atelier d'HCD	13
La recherche sur terrain	14
Notre échantillon	15
Recueil d'insights	16
Atelier d'insights et générer les insights clés	17
Mener la recherche à distance: ce que nous avons appris	18
3 Insights et constats de la recherche	19
Qu'est-ce que nous avons prévu trouver?	20
Qu'est-ce que nous avons réellement trouver?	21
Insights clés (Résumé et en détails)	22-34
Pour plus d'exploration	35
4 Outils d'empathie	36
Exemples des outils d'empathie	37-38
Personas	39-42
5 Prochaines étapes	43
La phase de Design & Test	44
Activités recommandés Design & Test	45
D'insights aux opportunités	46
Annexe	49
Ressources clés	48



01

Contexte du projet

- Déclaration d'intention
- Couverture géographique
- Le diagramme de changement social et comportementale

Déclaration d'intention: Revitaliser le rôle et l'impact des RECOs dans le système de santé de la RDC

L'OBJECTIF : Comprendre le rôle des Relais Communautaires (RECOs) dans la recherche de soins pour les femmes enceintes et les enfants de moins de 5 ans en RDC pour reconcevoir leurs outils, leur approche communautaire et à terme accroître leur reconnaissance en tant qu'acteur fondamental du système de santé du pays.

ETAT ACTUEL

Où en sommes-nous actuellement ?

Le système de santé communautaire en RDC s'appuie sur les RECOs, pour relier les membres de la communauté et les centres de santé. Les RECO fournissent principalement des informations sur la santé maternelle, néonatale et infantile, et l'orientation vers les services de santé aux membres de la communauté. Cependant, le rôle du RECO présente des défis liés à la qualité de l'information qui est délivrée à la communauté, sa motivation à faire son travail sur le long terme, le soutien qui lui est apporté par les autorités sanitaires, entre autres. Par conséquent, les méthodologies actuelles pour motiver les RECOs sur le long terme, les matériaux de communication, les priorités du Ministère de la Santé et d'autres acteurs locaux devraient être évalués pour identifier les opportunités qui permettent de revitaliser le rôle des RECOs de manière systématique.

CIBLE PRINCIPALE : Relais communautaires (Prestataires et promotionnelles), parents d'enfants <5 ans

CIBLES SECONDAIRES :

- Niveau professionnel: CAC, Membres de CODESA, prestataires de santé, agents communautaires, autorités sanitaires (Ministère Santé, DPS, cadre zone de santé), partenaires (ONGs), leaders communautaires;
- Niveau personnel: Conjoint(e) et famille du RECO

PROVINCES: Sud Kivu (Découverte et conception), Haut Katanga et Kasai Orientale (Conception).

QUESTION CRITIQUE: Comment pourrions-nous revitaliser le rôle des RECOs pour renforcer leur impact et valeur au niveau communautaire?

CHANGEMENTS SOUHAITÉS

Quel est le changement souhaité ?



Non implication des RECOs dans le processus d'élaboration des outils/matériels.



Implication de recos dans le processus de création d'outils et de stratégies d'engagement communautaire.

RECOs isolés, démotivés et qui ne se sentent pas soutenus.



RECOs qui sont motivés, accompagnés par les autorités public de la place. RECOs en qui la communauté fait confiance.

Manque d'outils professionnels pour une bonne communication auprès du public.



Outils et interventions qui prennent en compte les besoins des RECOs et de la communauté.

Présence des RECOs non formés dans certaines zones de santé.



RECOs mieux formés et qui peuvent mieux donner un avis sur certains sujets de santé.

Manque de coordination dans la production des matériels, normes et directives.



Une collaboration claire, stratégique et partagée parmi les parties prenantes.

Que faisons nous ?



ETAT FUTUR

Où voulons-nous aller ? (La vision)

RECOs

1. RECOs qui peuvent clairement comprendre leurs rôles et qui se sentent soutenus par la communauté, le système de santé et les autres partenaires.
2. Conception des supports de communication et des stratégies d'engagement communautaire qui prennent en compte les besoins/capacités au niveau de la langue, le niveau d'information et de compréhension des RECOs.

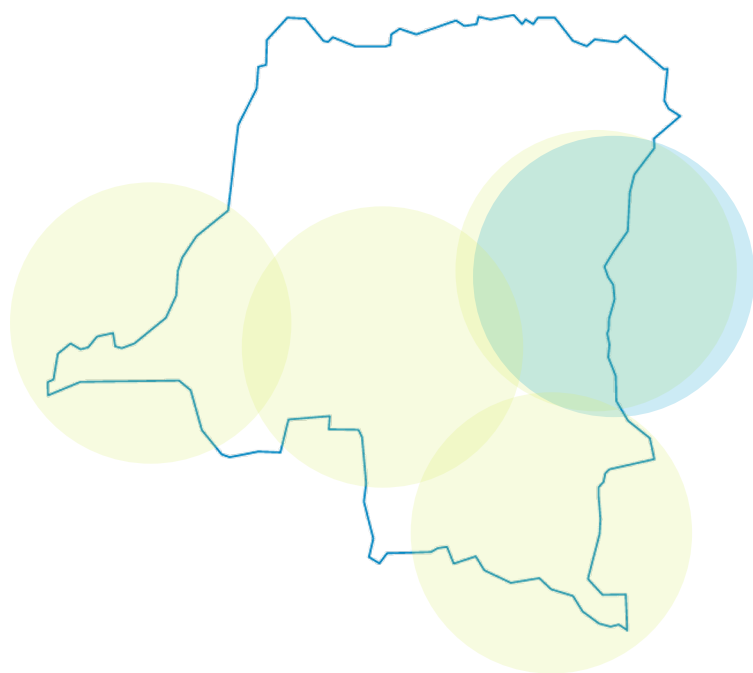
COMMUNAUTE

1. Des parents d'enfants de <5 ans bien informés sur les leur différentes maladies qui peuvent affecter leur famille et les actions à entreprendre pour différents symptômes et pour la consultation immédiate au centre de santé.
2. Des clients qui font confiance au rôle et aux informations données par les RECO.

AUTORITÉS SANITAIRES/PARTENAIRES

1. Avoir un large réseau de RECOs bien informés, motivés pour leur travail et reconnus par les autorités sanitaires et les communautés.
2. Meilleure coordination en termes des attentes au niveau des RECOs, leur formation et la production des matériaux dans le long terme.

Couverture géographique

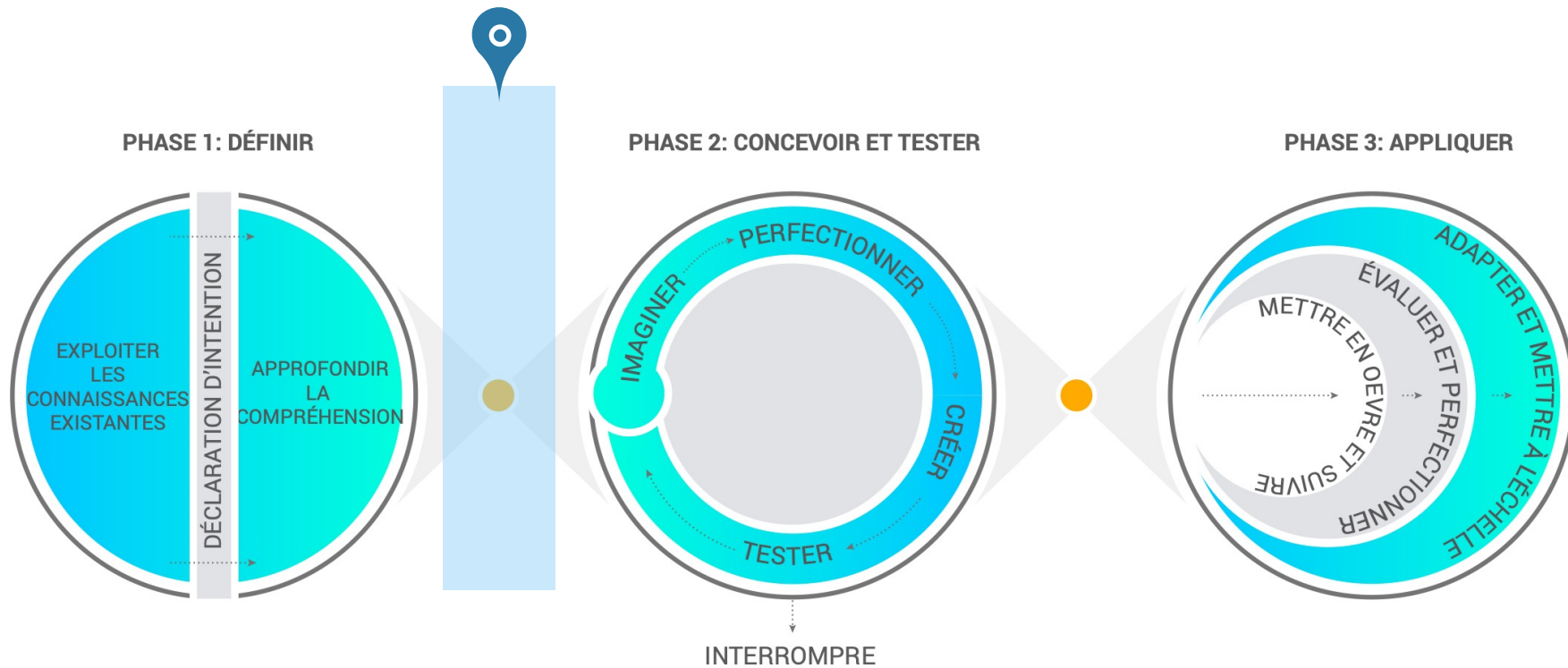


Pour l'Atelier d'Intention, toutes les provinces ont été incluses: **Kinshasa, Kasai-Oriental, Haut-Kitanga et Sud-Kivu.**

Pour La Définition, nous avons mené la recherche dans **Sud-Kivu** dans 6 zones de santé et 15 aires de santé. Voir ci-dessous pour plus de détails sur les emplacements spécifiques.

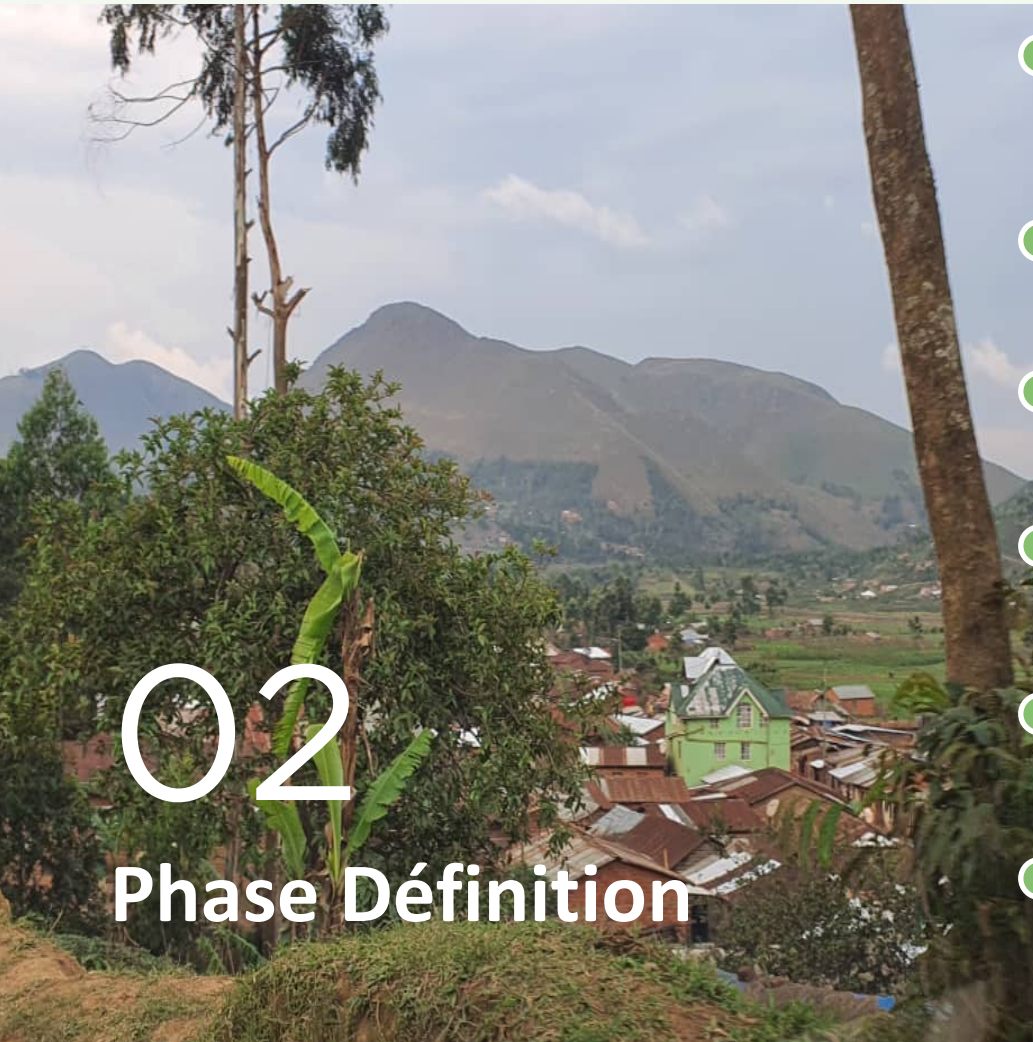
Type de zone	Zones de santés
Urbaine	Bagira
Urbaine	Ibanda
Péri-urbaine	Mittimureza
Rurale	Kahele
Rurale	Kaziba
Péri-urbaine	Niantende

Le diagramme de changement social et comportementale



Le processus de conception de Breakthrough ACTION pour le Changement Social et de Comportement intègre de la recherche, les sciences du comportement, et l'économie comportementale, la Conception Centrée sur l'Utilisateur, la communication et le renforcement des capacités de la communauté de manière cohérente et flexible. En RDC, Breakthrough ACTION utilise les éléments suivants: le HCD, la communication, et le renforcement des capacités de la communauté.

Le processus de CSC combine divergence et convergence, en explorant au plan large de manière itérative avant de décider comment agir. Il y a trois phases clés dans ce processus: (1) Définition, (2) Design et Test, et (3) Appliquer. Ces trois phases sont liées par des étapes de transition.



02

Phase Définition

- But et objectifs de La Définition
- Atelier d'Intention
- Atelier d'HCD
- La recherche sur terrain
- Recueil d'Insights
- Atelier d'Insights

But et objectifs de la phase Définition

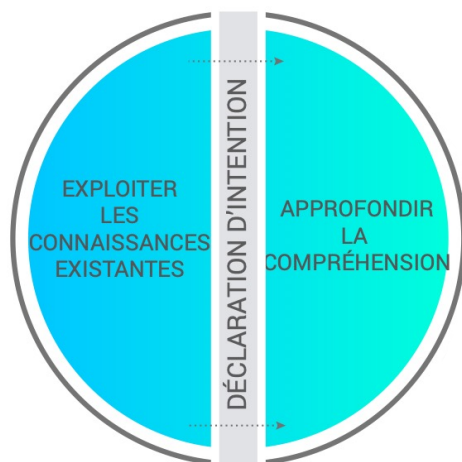
Notre challenge

Avoir une compréhension profonde du rôle des Relais Communautaire, de leurs expériences avec les communautés, ainsi que leur (source de) motivations latentes, leurs besoins, valeurs, influences etc...

D'habitude, la phase de Définition a pour but d'établir les contours du projet et de développer une compréhension approfondie du problème (challenge), avec un focus particulier sur les expériences et les perspectives humaines.

Les principaux objectifs de la phase de Définition de Breakthrough ACTION RDC sont:

PHASE 1: DÉFINIR



- 1 Etablir **une vision partagée de l'intention** de l'activité, une compréhension commune des défis et opportunités et une action collective vers une solution partagée.
- 2 **Obtenir des insights approfondis** sur les expériences, la motivation et les opportunités pour optimiser et revitaliser le rôle des RECOs.
- 3 **Renforcer les capacités** des équipes et des partenaires en Conception Centrée sur l'Utilisateur (HCD).

Notre approche de la phase de définition

La recherche à distance

En raison des restrictions de voyage et d'autres contraintes posées par les fuseaux horaires, nous avons abordé la phase de définition différemment de la normale.

Nous avons pris des mesures pour nous assurer que nos équipes étaient bien préparées pour la recherche et qu'elles se sentaient soutenues lors de leurs visites dans les communautés. De plus, nous avons également pris des précautions supplémentaires pour nous assurer que nos procédures sur le terrain tiennent compte de nouvelles mesures liées au COVID-19 (par exemple, distanciation sociale, éviter la signature et s'appuyer plutôt sur le consentement verbal, porter des masques).

Compte tenu de tout cela, nous avons défini ci-dessous notre approche spécifique de la phase de définition. Les pages suivantes expliquent chaque étape plus en détail, mais nous l'avons présentée ici dans l'espoir que cela pourrait aider d'autres équipes qui mèneront des recherches à distance à l'avenir. Nous avons également beaucoup appris à travers ce processus que nous espérons mener dans les phases suivantes du projet RECOs.

PHASE 1: DÉFINIR



1

Etablir l'intention du processus de conception, tout en prenant en compte de nouvelles questions et de nouveaux domaines d'exploration. Nos intérêts ont-ils changé pour une raison quelconque? Quelles questions devrions-nous explorer pour réaliser les changements que nous voulons opérer?

2

Comprendre les capacités et le niveau d'expérience de ce type de recherche immersive et qualitative. La recherche en design n'est pas purement exploratoire et n'est pas de nature académique - c'est un exercice d'identification de problèmes. Autrement dit, nous effectuons des recherches afin de pouvoir appliquer immédiatement nos résultats à une intervention., tout en prenant en compte de nouvelles questions et de nouveaux domaines d'exploration

Suite à la page suivante.

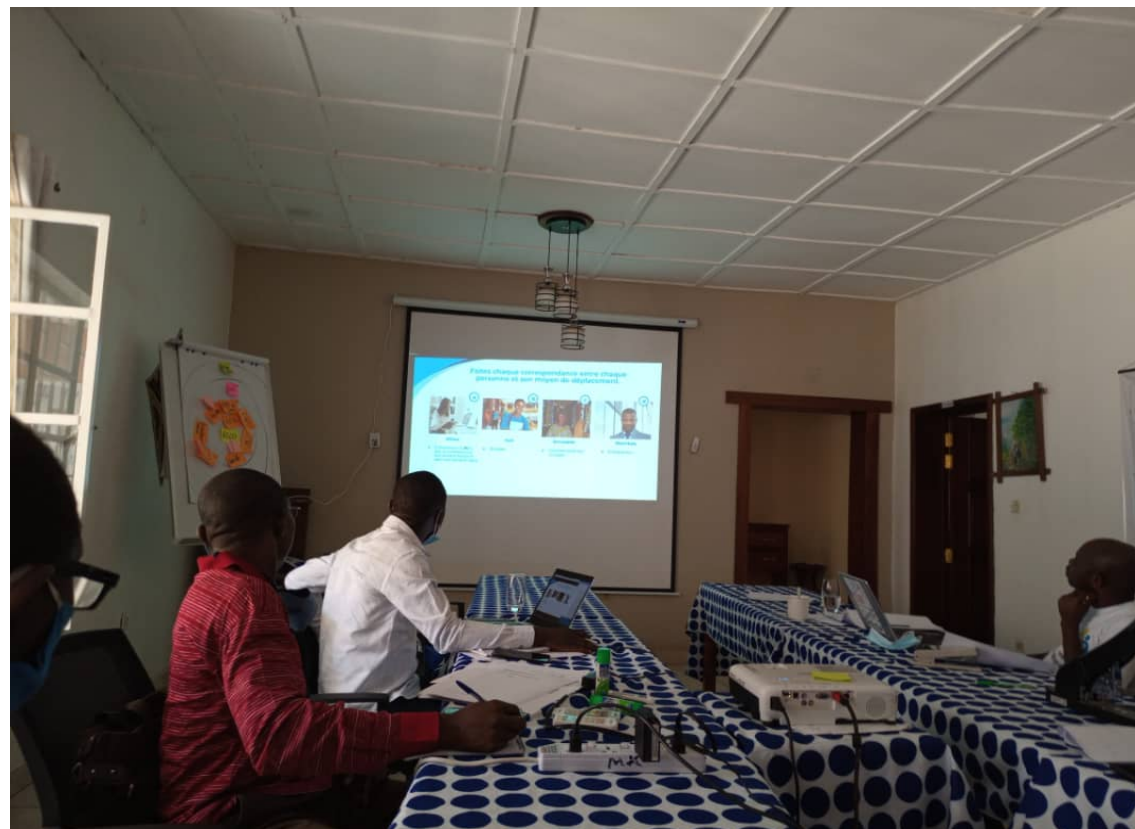
- 3 Organisez des ateliers pour développer et approfondir ces capacités.** Explorez les différences entre les questions ouvertes et fermées, les questions biaisées / impartiales et les questions suggestives / ouvertes, et plus encore. Équilibrez l'apprentissage de type conférence avec des exercices pratiques afin que les équipes comprennent comment ce type de recherche «se sent» différemment.
- 4 Confirmez votre approche des comptes rendus sur le terrain.** Il s'agit à la fois d'un mécanisme d'assurance qualité et d'un mécanisme de mentorat, garantissant que l'équipe de terrain est bien soutenue et que les données sont collectées conformément au protocole de recherche. De plus, c'est l'occasion de poser des questions et de réfléchir sur le processus lui-même, en identifiant les opportunités d'adaptation si nécessaire.
- 5 Déterminez un plan de documentation.** Cela comprend vos notes de terrain brutes, ainsi que la synthèse rapide que vous ferez tout en menant la recherche sur le terrain. La synthèse des informations au fur et à mesure que vous effectuez la recherche vous aide à affiner votre ligne d'enquête et à approfondir les domaines qui comptent vraiment pour le résultat de notre conception. Dans notre cas, nous avons utilisé le logiciel Mural pour aider à simuler un décor d'atelier. Cela nous a fourni un endroit central pour documenter visuellement et encadrer / regrouper / organiser nos insights potentiels.
- 6 Immédiatement après vous être reposé de la recherche sur le terrain, plongez dans la synthèse de vos découvertes en groupe.** Réfléchissez à toute l'expérience de recherche sur le terrain, à votre documentation (notes, photos, etc.) et commencez à identifier les tendances et les modèles. De plus, demandez pourquoi pour déterminer les causes profondes des problèmes que vous avez identifiés. Notre objectif est simplement d'approfondir notre compréhension du problème, et non de définir des solutions tout de suite.
- 7 Définissez un ensemble d'insights clés.** Ces informations intégreront vos connaissances issues de la revue de la littérature, de la recherche sur le terrain et de votre expérience antérieure. Les insights sont plus que des observations et plus que des points de données. Ils nous racontent une histoire sur l'expérience humaine, sur les raisons *pour lesquelles* quelque chose se passe. Ils définiront un problème, qui peut se traduire par une opportunité que nous pouvons aborder par une intervention de conception.

Atelier d'Intention

L'atelier d'Intention s'est tenu les 10 et 11 septembre 2020. L'atelier s'est déroulé en ligne et a vu la participation des équipes de Breakthrough Action et de partenaires basés à Kinshasa, Lubumbashi, Mbuji Mayi et Bukavu ainsi que celle de l'équipe de BA des USA.

L'atelier a porté sur le projet d'amélioration des outils utilisés par les RECOs. Au cours de ces deux jours d'ateliers, nous avons entre autres discuté de l'état actuel du système des Relais communautaires, des personnes que nous voulions écouter ainsi que de la démarche à suivre.

Le résultat de l'atelier est la Déclaration d'Intention (page 5), une capture claire et succincte de notre conversation. Il montre clairement les objectifs, les changements clés et la vision partagée pour l'ensemble du projet.



Ateliers de renforcement des capacités en recherche pour la phase de Définition

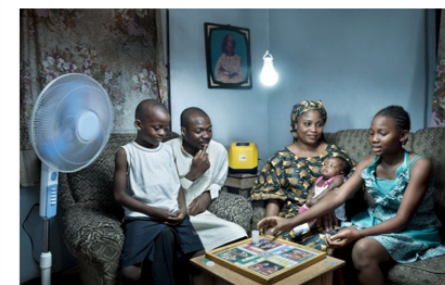
Sur le 18 septembre 2020, l'équipe de recherche était introduit aux principes, techniques et outils du processus d'HCD. Cet atelier a fourni les informations de base pour l'atelier suivant, qui portait davantage sur la manière dont nous abordons la recherche dans le contexte d'un processus de conception.

Sur le 6 octobre 2020, l'équipe de recherche du Sud Kivu s'est réunie, y compris des représentants du DPS qui ont accompagné notre équipe sur le terrain, pour l'atelier de renforcement des capacités en recherche pour l'HCD. Étant donné qu'une partie de ce groupe était nouvelle pour HCD et nouvelle dans ce type de recherche qualitative, nous avons examiné un large éventail de concepts pour préparer les équipes au travail de terrain.

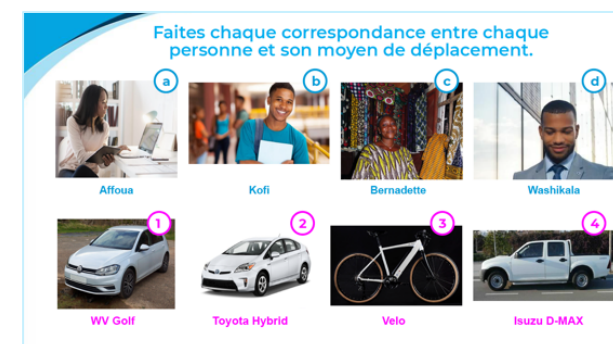
Au cours de cet atelier, nous avons présenté le projet Breakthrough ACTION et ses principaux objectifs. Nous avons ensuite échangé avec les généralités d'HCD and l'état d'esprit pour résoudre des problèmes complexes. Ensuite, nous avons également parcouru tous les outils, astuces et recommandations pour mener des recherches immersives, qualitatives et exploratoires.

Nous avons également examiné nos champs d'enquête de manière très détaillée, en passant en revue nos principales questions de recherche et nos objectifs stratégiques.

Enfin, nous avons terminé en écoutant une présentation de Radha Rajan de l'équipe JHU CCP sur l'éthique de la recherche et les préoccupations particulières liées à la conduite de la recherche en tenant compte du risque de COVID-19.



La visite guidée



La recherche sur terrain



La recherche sur le terrain a mobilisé une équipe de 8 chercheurs composée de 4 personnes de BA RDC et 4 personnes de la DPS. L'équipe sur le terrain était subdivisée en 4 sous-groupes et chaque sous-groupe était suivi à distance par un membre de l'équipe de ThinkPlace.



Les chercheurs sur le terrain ont parcouru la Province du Sud Kivu pendant 10 jours et effectué 7 jours de recherche pratiques et 3 jours de déplacements. Ils ont fait des entretiens directs et tenu des groupes de discussions avec les relais communautaires, les IT, les CODESA et avec les représentants du système de santé, notamment la DPS.

Établir
l'intention

Comprendre
les capacités

Développer et approfondir
ces capacités

Confirmez votre approche des
comptes rendus sur le terrain

Déterminez un plan
de documentation

Plongez dans la synthèse de
vos découvertes en groupe

Définissez un ensemble
d'informations clés

Notre échantillon

Au cours des deux semaines de recherche, notre équipe a pu rejoindre les personnes suivantes aux endroits suivants.

Groupes Cible	Nombre
Les RECOs	
Relais Prestataires	9
Relais Promotionnelles	44
Conjoint(e) du RECO	6
Les Ménages	
Mères d'enfants <5 ans	6
Pères d'enfants <5 ans	6
Femmes enceintes	6
Groupes Secondaires	Nombre
Aires de santé	
ITs/Prestataires de santé	6
Leaders religieux	6
Leaders politico administratifs	6
Presidents CAC	6
Autres membres de CODESA	6
Zones de santé	
AC (Animateur Communautaire)	3
ISSP (Infirmier superviseur soins de santé primaire)	3
MCZ (Medecin Chef de Zone)	3
Membres DPS	3
Total	119

Type de zone	Zones de santé	Aires de santé
Urbaine	Bagira	Bagira
Urbaine	Ibanda	Vavvasori, Mama Mwilu, Croix Rouge Saio
Péri-urbaine	Mittimureza	Kavumu, Mulungu, Kashusha, St. Pie X
Rurale	Kahele	Bushushu, Muhongoza, Kahele Centre, Luzira,
Rurale	Kaziba	Kasheke, Kaziba Centre, Namushwaka
Péri-urbaine	Niantende	Kalagane, Mulungwe, Ishongo
Total	6	18

Etablir l'intention

Comprendre les capacités

Développer et approfondir ces capacités

Confirmez votre approche des comptes rendus sur le terrain

Déterminez un plan de documentation

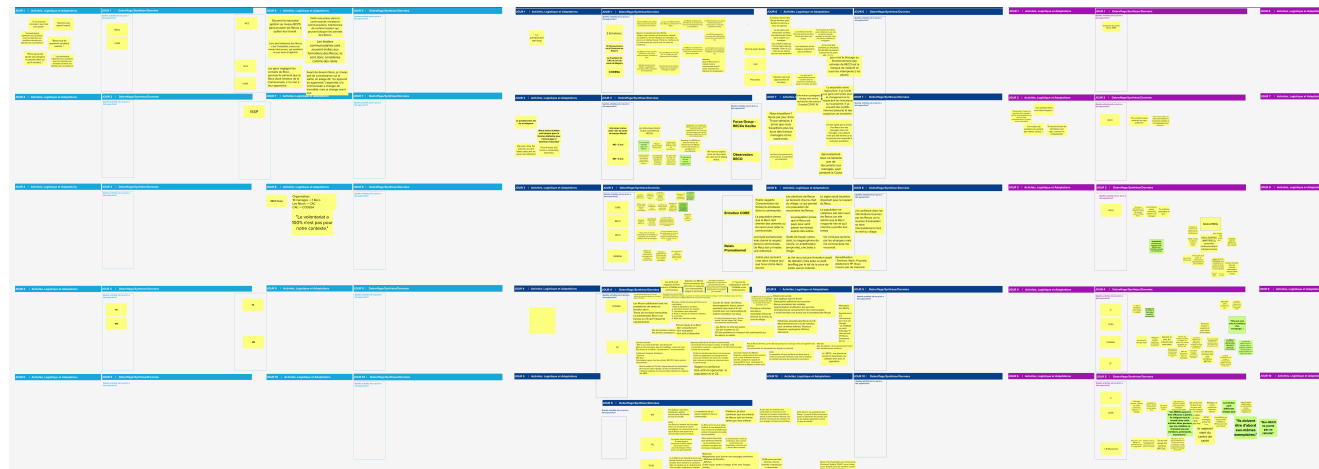
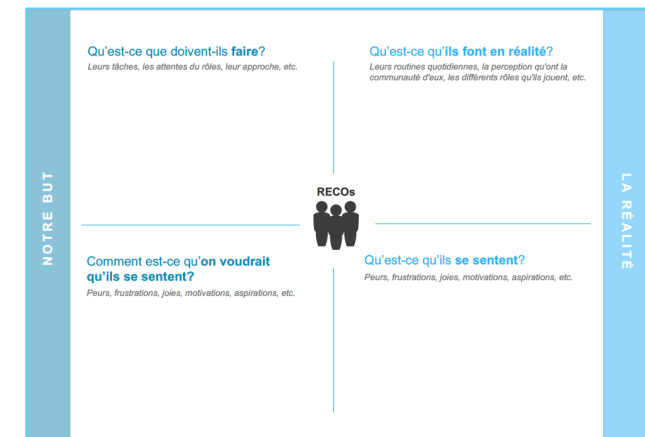
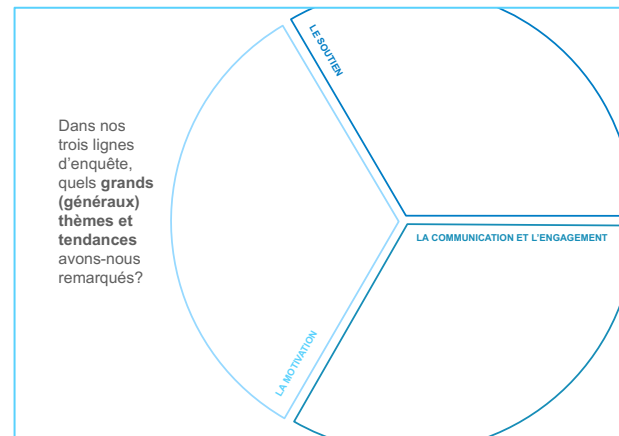
Plongez dans la synthèse de vos découvertes en groupe

Définissez un ensemble d'informations clés

Le recueil d'insights

Au cours de ces 10 jours de recherche, l'équipe sur le terrain tenait un point régulier avec l'équipe de ThinkPlace afin de débriefer sur le déroulé des journées et recueillir les premiers insights. Cela se faisait par des réunions matinales sur Zoom entre l'équipe sur le terrain et ThinkPlace. Le recueil des notes et photographies s'est fait essentiellement sur WhatsApp via un groupe dédié. Nous avons également 4 petits groupes WhatsApp où les équipes sur le terrain partageait les notes et photos avec ThinkPlace USA. Enfin, nous avons documenté les premiers insights sur Mural.

À droite, une sélection d'outils / d'activités que nous avons utilisés pour soutenir le processus de synthèse.



Etablir l'intention

Comprendre les capacités

Développer et approfondir ces capacités

Confirmez votre approche des comptes rendus sur le terrain

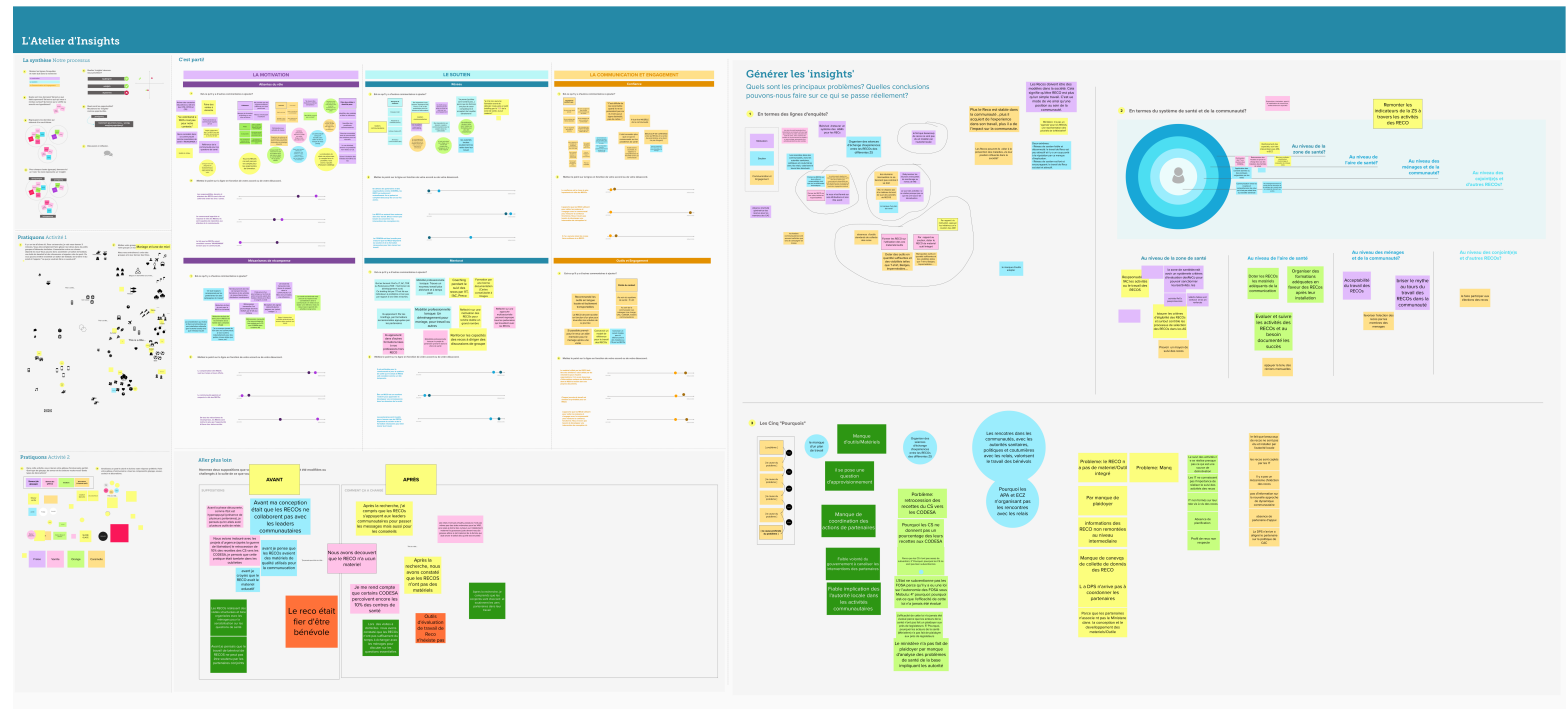
Déterminez un plan de documentation

Plongez dans la synthèse de vos découvertes en groupe

Définissez un ensemble d'informations clés

Atelier d'Insights

Après la phase de recherche sur le terrain, nous avons tenu deux jours d'Atelier d'Insights qui a mis à contribution les chercheurs et de l'équipe de ThinkPlace. Au cours de ces deux séances de 2 heures chacune, nous avons challengé les observations "bruts" recueillies sur le terrain pour ressortir des insights. Ces travaux nous ont permis de dégager 9 insights clés que nous discutons ci-après.



Déterminer les insights clés

Générer des informations clés peut être un processus difficile, car vous n'êtes pas toujours sûr de ce qui est vraiment nouveau, surprenant et important - et de ce qui ne l'est pas. Au résultat des conversations et des activités de l'Atelier d'Insights, notre équipe a priorisé un ensemble de problèmes racines liés à nos lignes d'enquête. Ces problèmes fondamentaux ont ensuite été traduits en un ensemble de déclarations concluantes et profondes qui décrivent les phénomènes que nous avons observé dans le contexte des RECOs. Cela comprenait nos insights clés.

Mener la recherche à distance

Ce que nous avons appris

La préparation

- La préparation des ateliers prend pratiquement trois fois plus de temps que d'habitude, car bien souvent les participants y prennent part de divers fuseaux horaires et ont des niveaux de familiarité différents avec le contenu de la formation. Les facilitateurs devront prendre ceci en compte: la coordination en salle (ce qui sont physiquement présents ensemble) et/ou des salles de sous-commission (petits groupes, animés par des plates-formes virtuelles) si nécessaire.
- Parfois, la préparation de l'atelier peut demander l'introduction d'un nouvel outil (de travail). Dans notre cas, nous avons réalisé plusieurs exercices pratiques avec Mural dans le cadre de l'Atelier d'Insights mais cela a pris beaucoup de temps. Nous recommandons aux animateurs d'envisager de tenir une session distincte où les participants peuvent s'entraîner à travailler avec le ou les outils et se sentir à l'aise de l'utiliser quand vient le temps de participer à l'atelier.

Les débriefing

- Le débriefing est une pratique de réflexion importante pendant que les équipes sont sur le terrain, mais il peut être difficile à coordonner sur le plan logistique. La recherche sur le terrain est souvent longue, fatigante et imprévisible en termes de planification. Cela est rendu plus compliqué lorsque les débriefings doivent inclure des équipes d'autres fuseaux horaires (par exemple, l'équipe de recherche BA RDC et ThinkPlace) où la connexion Internet et d'autres contraintes peuvent être des obstacles à une conversation réussie. Pensez à ces considérations à l'avance et prévoyez de faire des comptes rendus chaque jour. Les matins sont plus propices pour les discussions, car les équipes sont généralement rassemblées à l'hôtel (avec un wifi fiable) et ont fixé une heure précise à laquelle elles doivent se rendre sur le terrain (ce qui facilite la planification d'une conversation de groupe).
- Les débriefing doivent inclure non seulement une discussion sur ce que les équipes trouvent (ce qui est nouveau, ce qui est intéressant, ce qui est surprenant) mais aussi des commentaires sur le processus lui-même (ce qui doit être adapté, ce qui ne fonctionne pas, etc.). Nous vous recommandons de partager des anecdotes et des histoires, en particulier des moments qui n'ont peut-être pas été documentés dans les notes de terrain brutes.

Le recueil d'insights

- Il s'agit souvent d'une partie difficile du processus, car vous êtes confronté au désordre du problème. D'après notre expérience, il est utile d'utiliser différents exercices et des «montures» ou des «lentilles» pour examiner le problème. De plus, le fait d'avoir un facilitateur dans la pièce (physiquement présent) aide grandement à maintenir le rythme de cet exercice et à stimuler une conversation plus significative / naturelle.



- Qu'est-ce que nous avons prévu trouver?
- Qu'est-ce que nous avons réellement trouvé?
- Insights clés: Motivation
- Insights clés: Partenaires et coordination
- Insights clés: Matériels et formation

Qu'est-ce que nous avons prévu trouver?

Nos lignes d'enquête ont été notre guide pendant la recherche. Les lignes représentent les questions clés et stratégiques qui ont guidé la façon dont nous avons mené la recherche.

La Motivation

Attentes du rôle Quelles sont les attentes de ce rôle au sein de la collectivité? Quelles sont les attitudes et les perceptions générales qui l'entourent? Quelles sont les forces/faiblesses attendues ainsi que les qualifications/compétences d'un RECO.

Mécanismes de récompense Qu'est-ce qui motive et incite les RECOs dans leur travail? Quels sont les critères de succès, c'est-à-dire comment savent-ils qu'ils ont bien travaillé? Qu'est-ce qui pousse les RECOs à réussir dans leur travail? Étant donné qu'il s'agit de postes votés, quels sont les avantages: le statut social est-il impliqué dans le rôle, le cas échéant

Le Soutien

Réseau de soutien Qui sont les personnes de confiance du point de vue des RECOs? Vers qui se tournent-ils pour répondre à différents besoins (p. ex. accès à l'information, soutien dans les collectivités, etc.)?

Mentorat Qui sont, le cas échéant, les mentors des RECOs ou qui les forment? Comment apprennent-ils ou grandissent-ils dans leur rôle? Y a-t-il une mobilité professionnelle pour les RECOs? Les RECOs ont-ils des opportunités de perfectionnement professionnel?

Communication et Engagement

Confiance Comment les RECOs gagnent-ils la confiance de la communauté? Dans quelle mesure la confiance est-elle importante pour leur rôle

Outils et Engagement Pertinence du contenu? Le format est-il approprié? Quels sont les principes de conception clés des outils (p.ex. durabilité, portabilité)? Activités quotidiennes des RECOs? Points de contact au sein du système de santé et au sein de la communauté

Qu'est-ce que nous avons réellement trouvé?

Grâce à la conduite de la recherche, nos lignes d'enquête originales ont été remises en question et challengées. Trois nouveaux thèmes ont ainsi émergés, qui constituent trois catégories d'insights, que nous expliquons ci-après.

Dans la catégorie de « **la motivation** », nous avons appris qu'il existe de nombreuses incohérences dans la manière dont les RECO sont rémunérés pour leur temps et cela peut avoir un impact sur la réputation et l'attrait du rôle. En raison des contradictions que nous avons observées d'un endroit à l'autre, cela est resté une catégorisation importante pour nos idées.

Par rapport « **le soutien** », nous avons appris que les RECO ne sont pas vraiment soutenus par un réseau en soi mais plutôt par un groupe disparate de partenaires et d'institutions. La principale opportunité ici réside dans le fait qu'il n'existe pas de mécanisme fiable de coordination destiné spécifiquement aux RECO et plutôt que les RECO naviguent eux-mêmes dans ce paysage de partenaires. Pour cette raison, nous avons spécifié cette catégorie (de «le soutien» à «partenaires et coordination») en catégorisant les insights.

En ce qui concerne la catégorie «**Communauté et engagement**», nous avons appris que les plus grandes opportunités résident dans les outils et les formations dont les RECO ont besoin pour améliorer et optimiser leur travail. Dans le contexte de l'engagement et de leur approche de la communauté, ce sont les deux problèmes les plus souvent cités. Nos groupes cibles ont noté que sans ces deux choses, les RECO ne réussissent pas aussi bien à impliquer la communauté avec des informations précises ni (par conséquent) à instaurer la confiance avec la communauté.

La Motivation

En comprenant ce qui motive vraiment les RECOs, comment cela peut-il influencer notre conception?

Partenaires et Coordination

Comment la compréhension du rôle que le gouvernement, les ONGs et d'autres organisations jouent dans le soutien aux RECO influencera-t-elle notre conception?

Outils et Formation

Comment les outils de travail, la formation et la crédibilité sont-ils liés et comment cela influence-t-il notre conception?

Insights clés:

Motivation

1

Le statut social et la reconnaissance sociale sont des facteurs clés pour devenir (et rester) un RECO réputé.

Parce que les RECOs sont nommés ou élus, la reconnaissance sociale fait partie importante de leur motivation.

En plus, les RECOs doivent être des modèles dans la société parce que sinon, ça peut nuire à leur réputation. Cela signifie qu'être RECO est plus qu'un simple travail - en fait, c'est une mode de vie ainsi qu'une position au sein de la communauté.

2

Plus un RECO peut rester longtemps dans une communauté, plus le RECO et la communauté en bénéficient.

Parce que les RECOs sont nommés ou élus, la reconnaissance sociale fait partie importante de leur motivation.

En plus, les RECOs doivent être des modèles dans la société parce que sinon, ça peut nuire à leur réputation. Cela signifie qu'être RECO est plus qu'un simple travail - en fait, c'est une mode de vie ainsi qu'une position au sein de la communauté.

3

Les structures d'incitation et les formes de rémunération des RECOs sont incohérentes et disparates dans les aires de santé, et ce qui peut être démotivant pour les RECOs.

Dans certaines aires de santé, les RECOs reçoivent quelque chose pour les motiver (par exemple, les frais de CODESA) mais ce n'est pas le cas partout. Parfois, les ONGs (par exemple, World Vision) offrent également une incitation aux RECO lorsqu'ils participent aux activités de l'ONG.

En tout, il existe de nombreuses pratiques et attitudes différentes concernant la rémunération. Cela crée un mécanisme de récompense déroutant, et souvent cette confusion peut diminuer la motivation du RECO.

Insights clés:

Partenaires et coordination

4

Il y a un faible mécanisme de coordination qui puisse maximiser le rôle et l'impact des RECOs parmi les partenaires.

Il y a une faiblesse de coordination entre les actions des partenaires dans les communautés.

Il existe une volonté du gouvernement à coordonner les activités des RECOs, mais cette volonté n'est pas traduite partout par des actions concrètes. Les partenaires aussi n'associent pas bien souvent le gouvernement à leurs actions.

Dans ce contexte, le gouvernement n'offre pas aux RECOs un cadre clair de fonctionnement ou un investissement en temps / soutien.

Il y a un manque de coordination entre tous les acteurs. Et parfois, les mêmes RECO sont sollicités par différentes ONG pour différents activités, selon les besoins (par exemple, la distribution de moustiquaires), laissant les autres RECO sans opportunité de croissance.

5

Sans suivi cohérent, les RECOs se sentent négligés et pas soutenus.

L'IT suit normalement les activités des RECOs, qui lui rapportent, surtout pour les activités commandées par les partenaires. Toutefois, ce soutien du RECO n'est pas systématique dans toutes les localités et certains RECOs disent ne pas en bénéficier et se sentent du coup délaissés et non supervisés.

6

Avoir la confiance de la communauté est une source de satisfaction, mais cette confiance peut aussi créer de la confusion sur le rôle exact des RECO.

Avoir la confiance de la communauté signifie rehausser son profil social, gagner le respect et parfois cela se traduit par des cadeaux gratuits ou des compensations de la part du système de santé.

En raison de la confiance dont bénéficient les RECO de la part de la communauté, ils peuvent être un point important pour la diffusion de nouveaux messages et pour le changement de comportement. Ils ont même permis à des personnes de rechercher des soins médicaux et éviter que leur état ne s'aggrave (soins préventifs).

Ils ont la confiance des centres de santé en ce qui concerne la référence et ont même été rémunérés pour cela.

Insights clés:

Outils et Formation

7

La plupart des RECOs apprennent sur le tas et, les formations formelles, quand elles existent, sont majoritairement assurées par les partenaires.

Il y a un manque de formation formelle parmi les RECOs. Il ne semble pas y avoir de mécanisme solide et cohérent de financement de la formation des RECO au niveau du ministère de la Santé. Les opportunités fréquentes de formation des RECO sont le fait des organisations partenaires (financement des donateurs).

Ils apprennent généralement le travail sur le tas. Plus le RECO est ancien, mieux il est compétent.

Du fait du défaut de formation, les nouveaux RECO font beaucoup d'erreurs et manquent de la confiance en eux-mêmes. À l'opposé, les RECOs avec plus d'expériences sont compétents et beaucoup plus confiants; de ce fait, ils font un travail bien plus excellent. Les RECO se retrouvent également dans une confusion quant à leur propre rôle et à leurs responsabilités.

8

Quand le RECO a les outils nécessaires, mieux il est efficace dans son travail.

La plupart des RECO n'ont pratiquement aucun outil de travail. Quand le matériel existe, c'est qu'il leur a été donné par d'autres organisations (par exemple à la suite d'une formation). Ces documents peuvent être spécifiques à un certain sujet de santé ou obsolètes et donc pas entièrement pertinents pour le travail global des RECO.

Ils ont besoin d'outils très visuels (en raison du faible niveau d'alphabétisation des ménages qu'ils visitent), durables et intemporels.

9

La collaboration entre les RECOs est très limitée.

Quand un RECO a l'opportunité de recevoir une formation (par exemple dans le cadre d'un projet avec un partenaire), la restitution de la formation au niveau des autres RECO n'est pas automatique, voire inexistante.

Les rares opportunités de formations, bien souvent à l'initiative des partenaires, offrent des disponibilités limitées, donc tous les RECO ne peuvent y prendre part. Ce qui crée une sorte de dysmétrie dans la formation des RECO.

De façon générale, les RECO apprennent le travail sur le tas et avec l'expérience. Il n'existe pas de mécanisme ou de mesure pour soutenir le partage des connaissances entre les RECO.

Qu'est-ce qui est un insight?

Dans les pages suivantes, nous décrivons la perspicacité ainsi que les preuves que nous avons rassemblés dans la recherche qui étayent notre conclusion. Avant d'explorer les insights plus en détail, il est important de clarifier d'abord ce qu'est un insight et comment nous allons nous y prendre tout au long de ce processus.

Un insight est...

Simplement, un insight est une vérité surprenante. Cela nous dit quelque chose sur le problème que nous ne savions pas auparavant.

Cela nous offre également une opportunité claire pour une intervention de conception. Les insights ont tendance à nous dire quelque chose de profond sur les interdépendances, les contradictions ou les tensions.

Ils aident également à éclairer l'expérience humaine du problème, plutôt que de simplement décrire le problème lui-même.



Nos découvertes clés

Qu'est-ce qui nous donne cette impression?

Quelles sont les découvertes qui soutiennent cette idée?

Le statut social et la reconnaissance sociale sont des facteurs clés pour devenir (et rester) un RECO réputé.

INSIGHTS CLÉS

DESCRIPTION

1

Parce que les RECOs sont nommés ou élus, la reconnaissance sociale fait partie importante de leur motivation.

En plus, les RECOs doivent être des modèles dans la société parce que sinon, ça peut nuire à leur réputation. Cela signifie qu'être RECO est plus qu'un simple travail - en fait, c'est une mode de vie ainsi qu'une position au sein de la communauté.

DÉCOUVERTES CLÉS



« Ils doivent être d'abord eux-mêmes exemplaires. »
Le Président de CRC



Une force primaire des RECOs sont leur capacité d'être modèle dans l'adoption des pratiques. Ils ne peuvent pas risquer de passer pour des hypocrites s'ils ne suivent pas leur propre message.



Un qualitatif (et en effet, une qualification) très important d'un RECO est qu'ils doivent être réellement aimé et accepté par la communauté. Ils doivent sembler tout à fait disponible aux membres de la communauté presque tous les temps.



« Quand la communauté perçoit les RECOs comme une référence, un allié de confiance pour des informations importantes, c'est vraiment motivant. » *Relais Promotionnel*



Les RECO prospèrent en étant compris comme un « type de personnalité différent », quelqu'un qui se distingue du reste de la communauté et qui a un statut spécial.

Plus un RECO peut rester longtemps dans une communauté, plus le RECO et la communauté en bénéficient.

INSIGHTS CLÉS

DESCRIPTION

2

Il existe beaucoup de disparités entre les régions, de sorte qu'il est plus aisé d'être RECO dans certaines localités par rapport à d'autres localités. Cela encourage le passage d'une communauté à l'autre.

Cependant, plus un RECO passe de temps au sein d'une communauté, plus il est en mesure d'acquérir de l'expérience dans le travail et donc d'établir une relation de confiance avec de nombreuses personnes de la communauté.

DÉCOUVERTES CLÉS



Nous avons appris pendant la recherche qu'un bon RECO (c'est-à-dire quelqu'un qui a la confiance de la communauté et probablement était RECO depuis longtemps) « ne prends pas sa retraite. »



Une des considérations motivantes pour les RECOs, c'est alimentée par son installation solennelle (par l'autorité locale) ainsi que l'élection locale. Il incombe donc aux RECO de rester plus longtemps dans les communautés, si possible.



Rester dans les communautés peut être difficile pour la plupart des RECOs parce que les jeunes RECOs veulent passer d'un emploi à un autre, à la recherche d'un emploi stable et bien rémunéré. Dans certains cas, ils sont payés et dans la plupart des autres cas, ils ne le sont pas. Voir la page 23 pour en savoir plus.

Les structures d'incitation et les formes de rémunération des RECOs sont incohérentes et disparates dans les aires de santé, et ce qui peut être démotivant pour les RECOs.

INSIGHTS CLÉS

DESCRIPTION

3

Dans certaines aires de santé, les RECOs reçoivent quelque chose pour les motiver (par exemple, les frais de CODESA) mais ce n'est pas le cas partout. Parfois, les ONGs (par exemple, World Vision) offrent également une incitation aux RECO lorsqu'ils participent aux activités de l'ONG.

En tout, il existe de nombreuses pratiques et attitudes différentes concernant la rémunération. Cela crée un mécanisme de récompense déroutant, et souvent cette confusion peut diminuer la motivation du RECO.

DÉCOUVERTES CLÉS



Les RECOs prévoient recevoir un certain pourcentage des frais réalisés par le CS aux CODESA – mais cela n'arrive que dans certaines AS.



« Je ne manque jamais de rien dans ma communauté, je suis soutenu matériellement pour des petites choses telles que bière, etc. » *RECO*



« Lorsque mon mari sort pour les sensibilisations, il revient avec les poches vides. » *Femme de RECO*



Si les RECOs assistent aux événements d'autres partenaires (e.g. distributions des moustiquaires, formation), d'habitude les frais de transport leur sont remboursés.



« La communauté sait qu'on travaille sans salaire et elle se moque de nous (relais) » *RECO*

Il y a parmi les partenaires un faible mécanisme de coordination qui puisse maximiser le rôle et l'impact des RECOs.

INSIGHTS CLÉS

DESCRIPTION

4

Il y a une faiblesse de coordination entre les actions des partenaires dans les communautés.

Il existe une volonté du gouvernement à coordonner les activités des RECOs, mais cette volonté n'est pas traduite partout par des actions concrètes. Les partenaires aussi n'associent pas bien souvent le gouvernement à leurs actions.

Dans ce contexte, le gouvernement n'offre pas aux RECOs un cadre clair de fonctionnement ou un investissement en temps / soutien.

Il y a un manque de coordination entre tous les acteurs. Et parfois, les mêmes RECO sont sollicités par différentes ONG pour différents activités, selon les besoins (par exemple, la distribution de moustiquaires), laissant les autres RECO sans opportunité de croissance.

DÉCOUVERTES CLÉS



RECOs sont reconnu comme un sorte de réseau de bénévoles. Organisations (e.g. WorldVision, organisations locaux) les utilisent pour des événements politiques, communautaires et religieux.



Les organisations et institutions qui organisent des événements de masse engagent souvent les RECO en raison de leur réputation dans la communauté, de leur formation (potentielle) et / ou de leur disponibilité connue. RECOs peuvent être payé pour ces événements mais pas toujours.



« Défis rencontres dans la communauté: résistance communautaire, interférence de certains leaders qui peuvent bloquer les activités des RECOs. » *Médecin Chef du Zone*

Sans suivi cohérent, les RECOs se sentent négligés et non soutenus.

INSIGHTS CLÉS

DESCRIPTION

5

L'IT suit normalement les activités des RECOs, qui lui rapportent, surtout pour les activités commandées par les partenaires. Toutefois, ce soutien du RECO n'est pas systématique dans toutes les localités et certains RECOs disent ne pas en bénéficier et se sentent du coup délaissés et non supervisés.

DÉCOUVERTES CLÉS



Des réunions mensuelles sont censées avoir lieu, au cours desquelles les dirigeants de l'AS peuvent examiner et suivre les activités des RECO. Cela ne se produit pas régulièrement ou pas du tout dans certaines régions.



« J'ai confiance dans les informations fournies par les RECOs car la réunion d'évaluation se tient mensuellement chez le chef du village. » *Relais communautaire*



Le suivi des activités est à peine réalisé (en partie parce qu'il n'y a pas de mécanisme pour le faire) ce qui est source de démotivation.

Avoir la confiance de la communauté est une source de satisfaction, mais cette confiance peut aussi créer de la confusion sur le rôle exact des RECO.

INSIGHTS CLÉS

DESCRIPTION

Avoir la confiance de la communauté signifie rehausser son profil social, gagner le respect et parfois cela se traduit par des cadeaux gratuits ou des compensations de la part du système de santé.

En raison de la confiance dont bénéficient les RECO de la part de la communauté, ils peuvent être un point important pour la diffusion de nouveaux messages et pour le changement de comportement. Ils ont même permis à des personnes de rechercher des soins médicaux et éviter que leur état ne s'aggrave (soins préventifs).

Ils ont la confiance des centres de santé en ce qui concerne la référence et ont même été rémunérés pour cela.

6

DÉCOUVERTES CLÉS



« La confiance favorise tout, elle permet au RECO d'être bien dans son travail. » *Chef de poste*



Les autorités sanitaires nationales ne sont pas assez informées des réalités du système de santé sur le terrain, y compris la situation des RECOs.



Il existe beaucoup de confiance entre les RECOs et le centre de santé. Ceci est démontré par le fait que lorsqu'un RECO quelqu'un se rend au centre de santé (même s'il n'a pas d'argent), il y a des cas où le centre de santé lui paie quelque chose de petit pour le faire.



« "Dès que vous avez la confiance d'un *munganga*, tout le monde vous fait confiance. » *Munganga*, un mot swahili signifiant médecin, est parfois utilisé de manière très large pour inclure des personnes allant des infirmières aux RECO en passant par les médecins. Cela peut créer une confusion préjudiciable à la communauté, car elle peut ne pas comprendre qui a quelles qualifications. Non seulement cela brouille la réputation des RECO, mais cela peut nuire à la réputation des médecins eux-mêmes.

La plupart des RECOs apprennent sur le tas et, les formations formelles, quand elles existent, sont majoritairement assurées par les partenaires.

INSIGHTS CLÉS

DESCRIPTION

Il y a un manque de formation formelle parmi les RECOs. Il ne semble pas y avoir de mécanisme solide et cohérent de financement de la formation des RECO au niveau du ministère de la Santé. Les opportunités fréquentes de formation des RECO sont le fait des organisations partenaires (financement des donateurs).

7

Ils apprennent généralement le travail sur le tas. Plus le RECO est ancien, mieux il est compétent.

Du fait du défaut de formation, les nouveaux RECO font beaucoup d'erreurs et manquent de la confiance en eux-mêmes. À l'opposé, les RECOs avec plus d'expériences sont compétents et beaucoup plus confiants; de ce fait, ils font un travail bien plus excellent.

Les RECO se retrouvent également dans une confusion quant à leur propre rôle et à leurs responsabilités.

DÉCOUVERTES CLÉS



« Je n'ai reçu aucune formation avant de débiter; mais juste un petit briefing par le TDR de la zone de santé. aucun matériel. » *Relais promotionnel*



Une insuffisance d'informations (par formation, par matériel) est très démotivante pour les RECOs.



« Tous les RECOs ne sont pas pris en compte pour les opportunités de formation. » *Le Président de CRC de l'AS*



Les formations sont rares et quand elles sont organisées, les RECOs n'en bénéficient pas.



« Les gens négligent les conseils du RECO, parce qu'ils pensent que le RECO étant membre de la communauté, il n'a rien à leur apprendre. » *Relais promotionnel*



« Mes débuts n'ont pas été faciles car je ne pouvais pas répondre à certaines questions. » *RECO*



« Avant de devenir Reco, je n'avais pas de connaissance sur la santé; un adage dit: "on apprend en apprenant." j'apprends à la communauté à changer de mentalité, mais je change avant eux. » *RECO*

Quand le RECO a les outils nécessaires, il est plus efficace dans son travail.

INSIGHTS CLÉS

DESCRIPTION

8

La plupart des RECO n'ont pratiquement aucun outil de travail. Quand le matériel existe, c'est qu'il leur a été donné par d'autres organisations (par exemple à la suite d'une formation). Ces documents peuvent être spécifiques à un certain sujet de santé ou obsolètes et donc pas entièrement pertinents pour le travail global des RECO.

Ils ont besoin d'outils très visuels (en raison du faible niveau d'alphabétisation des ménages qu'ils visitent), durables et intemporels.

DÉCOUVERTES CLÉS



« Pour moi le blocage au fonctionnement des activités de RECO est le manque de matériel et aussi les intempéries (les pluies) » *CAC*



« Je n'ai reçu aucune formation avant de débiter; mais juste un petit briefing par le TDR de la zone de sante. Aucun matériel non plus. » *RECO*



"Pas vraiment assez matériels qui sont suffisants" *RECO*



Nous avons trouvé que dans certains endroits, il est important d'avoir les signes distinctifs pour promouvoir le respect du RECO. Cependant, nous savons également que dans certains endroits, il peut être dangereux d'avoir des expositions publiques de son association avec une organisation particulière (ONG). Ce sont des zones où des groupes armés ont été connus pour kidnapper des personnes contre rançon en raison de leurs affiliations.



L'utilisation principale de ces matériaux, comme le confirment nos recherches, est bien pour la sensibilisation (i.e. pour Diarrhée, WAH, Allaitement, PF. Nous n'avons pas de matériels). Cependant, cela vaut la peine d'explorer des formats de matériaux entièrement nouveaux qui peuvent servir à des fins différentes.

La collaboration entre les RECOs est très limitée.

INSIGHTS CLÉS

DESCRIPTION

9

Quand un RECO a l'opportunité de recevoir une formation (par exemple dans le cadre d'un projet avec un partenaire), la restitution de la formation au niveau des autres RECO n'est pas automatique, voir inexistante.

Les rares opportunités de formations, bien souvent à l'initiative des partenaires, offrent des disponibilités limitées, donc tous les RECO ne peuvent y prendre part. Ce qui crée une sorte de dysmétrie dans la formation des RECO.

De façon générale, les RECO apprennent beaucoup sur leur travail sur le tas et à travers leurs propres expériences, il n'existe aucun mécanisme ou mesure pour soutenir le partage des connaissances entre les RECO.

DÉCOUVERTES CLÉS



« Avant de devenir RECO, je n'avais pas de connaissance sur la sante; un adage dit: 'on apprend en apprenant.' J'apprends à la communauté à changer de mentalité, mais je change avant eux. »



« Les gens négligent les conseils du RECO, parce qu'ils pensent que le RECO étant membre de la communauté, il n'a rien à leur apprendre." *Relais promotionnel*



Le renforcement régulier des capacités des relais, la disponibilité des outils appropriés pour les discussions et les visites à domicile permettraient de rendre leur engagement maximal.

Pour plus d'exploration

Bien que notre recherche ait révélé un certain nombre d'insights clés, un ensemble de nouvelles questions ont émergé. Ils ne guideront pas directement la prochaine phase de ce travail, mais ils méritent d'être mentionnés. Ils peuvent expliquer comment nous abordons le brainstorming et comment nous concevons nos interventions.

- 1 ? Dans quelle mesure les RECO ont-ils été un atout pour la distribution rapide de messages sur le COVID? Pourquoi sont-ils appelés à le faire ou pourquoi ne le sont-ils pas?
- 2 ? Le genre ne semble pas jouer un rôle dans la confiance que les communautés ont envers les RECO, seulement dans la mesure où la plupart des RECO sont des hommes en raison des conditions d'éligibilité liées à l'alphabétisation. Y a-t-il d'autres thèmes ou questions à explorer ici?
- 3 ? Avoir un signe distinctif peut offrir aux RECOs un sens de crédibilité. De quelles autres manières pouvons-nous donner aux RECO un sens de crédibilité?
- 4 ? Vu les opportunités de formation limitées, dans quelles mesures pourrait-on s'appuyer sur les RECO qui ont la possibilité de recevoir des formations pour les former leurs collègues RECO?

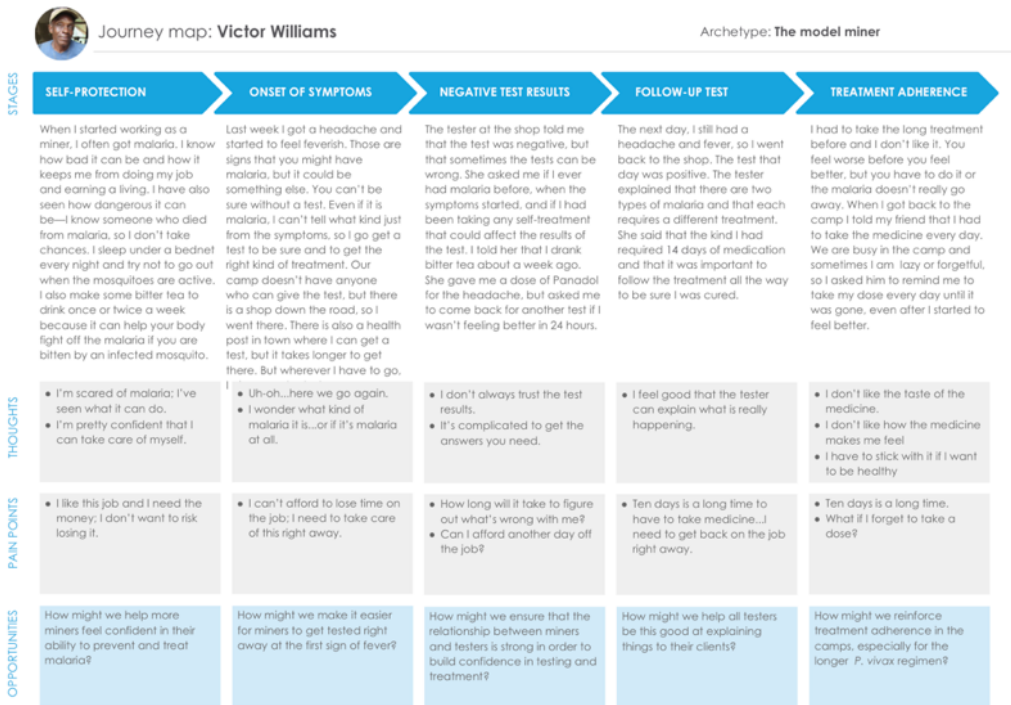


- Exemples d'outils d'empathie
- Personas

Outil d'empathie: Cartographies de parcours

Les cartographies de parcours illustrent le cheminement de l'expérience ou le «voyage» d'un personnage de son point de vue individuel et nous permettent de mettre en évidence les points de friction et les possibilités d'intervention. Les cartographies de parcours racontent les histoires importantes de nos Personas d'une manière qui les place dans un écosystème plus large d'interactions entre les personnes et les systèmes; ils nous aident à considérer nos Personas dans leur contexte unique, plutôt que dans l'isolement.

Nous n'avons pas inclus de cartes de parcours dans ce rapport, mais il est suggéré que la phase de conception et de test commence par les développer. Comprendre le parcours quotidien (ou même tout au long de la carrière) d'un ReCO peut être très utile pour nous aider à comprendre où il est préférable d'intervenir.




Outil d'empathie: Personas

Les personas sont des utilisateurs archétypaux clés qui représentent les besoins, les objectifs, les valeurs et les comportements des groupes de personnes les plus importants rencontrés sur le terrain. Ils nous permettent de comprendre notre public cible d'une manière réelle et humaine. Les Personas nous permettent de prendre des décisions fondées sur des preuves, ce qui signifie que toutes les informations sur les Personas proviennent directement de notre travail de découverte sur le terrain.

En bref, les Personas sont des véhicules de conception et non une simple segmentation du marché ou un catalogue de tous les rôles au sein d'un écosystème. En tant que représentations de personnes réelles, les personas sont des outils qui aident les équipes de conception à poser les bonnes questions, à générer des Insights et, finalement, à prendre des décisions sur la fonctionnalité d'une solution. Ils ont également une fonction essentielle comme outil pour la continuation de l'empathie et nous permettent de nous souvenir de l'élément humain des personnes avec qui et pour qui nous travaillons.

Sur les pages suivantes, plusieurs personas identifiés pour représenter pour représenter une gamme de RECOs avec des motivations, des âges et plus sont présentés.

Victor Williams
Archetype:
The model miner



“I got respect for malaria. It's dangerous, can't take no chance.”

PERCEIVED RISK OF MALARIA

ACCESS TO TESTING AND TREATMENT

BIO

Victor moved to the interior in search of better work opportunities in his early 20s. He enjoys working in the mines and, through extensive experience, has earned the respect of his fellow workers.

Victor does not have a wife or children, but makes a trip back to his family once or twice per year.

He has personally experienced malaria many times throughout his life and he now tries his best to avoid catching it again. He is familiar with the symptoms, but knows that there are different types of malaria, so he always makes sure to get tested if he feels feverish in order to determine the right treatment.

He uses traditional preventive practices to supplement recommended protective behaviors.

There are trained testers at his camp and Victor has gone to them twice in the past year when he felt unwell.

He knows that many of his workmates are not as vigilant about preventing malaria as he is, but Victor does not see anything he can do to change that.

RELEVANT INSIGHTS

AGE	28
OCCUPATION	Miner
EDUCATION LEVEL	Primary
LOCATION	Bacchus Camp, Region 7

CHALLENGES AND FRUSTRATIONS

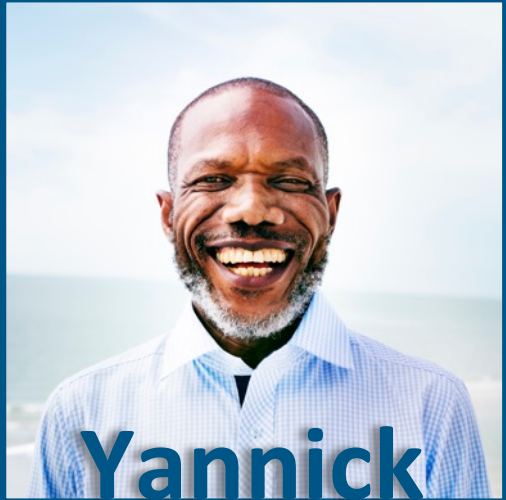
- Observes others in his camp getting sick from malaria due to carelessness in spite of his advice
- Workmates who only believe in alternative, traditional, and bush medicines to prevent and treat illnesses
- Occasionally gets sick with malaria even though he takes the recommended precautions

GOALS AND VALUES

- Wants to be able to work as much as possible and earn money
- Wants to avoid catching malaria in the future
- Trusts the information he receives about prevention and treatment practices

NEEDS AND REQUIREMENTS

- Support to continue practicing the recommended prevention and treatment behavior
- Needs workmates to be more proactive about reducing their risk of catching malaria



Yannick

44 ans, AS Bagira

*Relais
communautaire*

Bio

Yannick est marié et père de 5 enfants. Il vit dans le communauté depuis 25 et est devenu RECO depuis maintenant 18 ans Yannick est le Directeur de l'école primaire de la localité.

Les insights les plus pertinentes pour Yannick:



Mes besoins et désirs sont...

Je suis fier de mon travail et d'avoir l'opportunité de servir ma communauté. J'espère que mon travail aide les gens qui en ont besoin.

Dans mon travail, j'aime avoir du respect et j'apprécie d'être perçu comme un expert. J'essaie de donner à ma communauté les informations les meilleures et les plus précises possibles.

Ce à quoi j'aspire, c'est...

J'aspire à être un modèle pour tous dans la communauté et un point de référence pour les RECO moins expérimentés.

J'espère que je vois la communauté adopter durablement les comportements de changement pour la bonne santé.

Ce qui me motive, c'est...

- La joie de voir les personnes visitées se porter bien
- Le bonheur de voir la communauté changer de comportement et avancer dans le bon sens
- J'aime quand je peux diriger quelqu'un vers une clinique locale pour un traitement et que la clinique apprécie mon rôle dans son parcours de soins de santé.

Ce qui me frustre, c'est...

- Voir des personnes attraper des maladies qu'elles auraient éviter en adoptant des comportements sains
- Je n'aime pas voir d'autres courses aller et venir de la communauté, et surtout quand elles partagent des informations trompeuses ou incorrectes.
- Même si j'apprécie le respect et la confiance que j'ai avec la communauté, je ne comprends pas vraiment ma spécialisation en tant que RECO parmi les autres travailleurs de la santé.

« Je suis frustré d'apprendre que d'autres RECO donnent des informations fausses ou trompeuses en raison de leur manque d'expérience. »

La durée du séjour dans la communauté

Yannick vit ici depuis: 25 ans



Depuis combien de temps occupe-t-il son rôle actuel

Est RECO depuis: 15 ans





Marie

37 ans, AS Kavumu

Relais
communautaire

Bio

Marie est mère au foyer et a 4 enfants. Elle est la responsable des femmes dans l'église locale qu'elle fréquente. Elle vit dans la communauté depuis 17 ans et est RECO depuis une quinzaine d'années.

Les insights les plus pertinentes pour Marie:



Mes besoins et désirs sont...

J'ai besoin de meilleurs outils qui m'aideront à reconforter la communauté - en particulier les femmes - avec des informations précises et utiles pour elles. L'une des meilleures parties de mon rôle en tant que RECO est d'aider à atténuer les craintes et les préoccupations concernant la santé.

Ce à quoi j'aspire, c'est...

Je voudrais bien voir la communauté se porter bien. Je doit être un modèle et une source d'inspiration pour les femmes en générale et pour les jeunes en particulier.

En gros, les femmes RECO sont plus susceptibles de rester au sein des communautés car le déménagement dépend probablement du travail de leur mari. À mon avis, c'est un avantage car plus je reste longtemps, plus je gagne en expérience.

Ce qui me motive, c'est...

- Être RECO est un métier qui me donne une certaine notoriété dans le village et pour moi c'est aussi l'une des raisons pour lesquelles l'exploitation reste ici malgré l'insécurité causée par les groupes armés.
- Je dois pouvoir faire mon travail tout en m'occupant de mes quatre enfants. Être RECO me permet cette flexibilité, et j'en suis heureuse.
- J'ai toujours voulu être infirmière, mais j'ai commencé à avoir mes enfants et je n'ai pas pu aller à l'école. J'adore aider les gens et prendre soin de leur santé. Être RECO m'aide encore à le faire.

Ce qui me frustrer, c'est...

- Je suis frustré de ne pas avoir de matériel (outils pour mon travail) à jour et de qualité à utiliser lorsque je parle avec des femmes et que je veux les éduquer sur un certain sujet.
- Ce qui est frustrant, c'est de ne pas pouvoir accéder à certains ménages en raison d'un conflit. Cela me rend également difficile de porter ou de transporter tout ce qui peut améliorer mon profil et attirer les ravisseurs.

« En tant que femme qui est aussi RECO, je dois être un modèle pour mes enfants et pour ma communauté. »

La durée du séjour dans la communauté

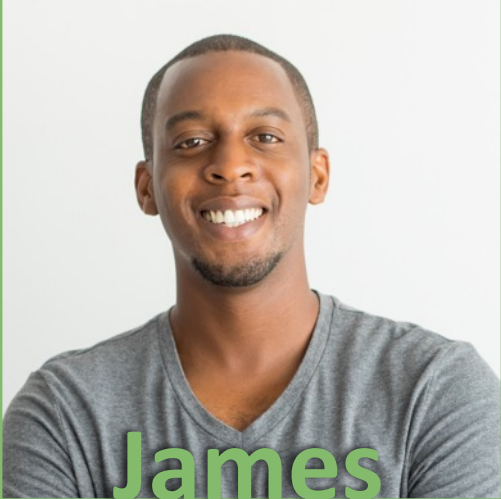
Marie est vécu ici depuis: 17 ans



Depuis combien de temps elle occupe son rôle actuel

Est RECO depuis: 15 ans





James

25 ans, AS Kasheke

Relais
communautaire

Bio

James vit dans la communauté depuis 5 ans. Il est diplômé depuis de 3 ans et s'est fait enrôler en tant que RECO depuis 2 ans maintenant à défaut d'un travail régulier plus lucratif.

Les insights les plus pertinentes pour James:



Mes besoins et désirs sont...

Je suis vraiment intéressé à gagner autant d'argent que possible, surtout pour pouvoir subvenir aux besoins d'une famille un jour.

À l'avenir, je veux me marier et fonder une famille. Être RECO semble être un bon moyen de le faire, mais le salaire pour ce rôle n'est vraiment pas clair. J'ai besoin du boulot avec une source de revenus constante.

Ce à quoi j'aspire, c'est...

J'espère être un RECO reconnu dans ma communauté. Je voudrais voir des personnes visitées recevoir la guérison suite au suivi des instructions, parce que je les ai aidé.

J'espère être un homme de famille un jour, et être un modèle pour la communauté ainsi que pour d'autres nouveaux RECOs.

Ce qui me motive, c'est...

- En raison de mon expérience dans divers événements de sensibilisation dans la communauté au cours des dernières années, les organisations partenaires me demandent parfois de participer à leurs événements et j'assiste à des formations en conséquence. Les formations (et les ressources que je reçois dans le cadre des formations) sont vraiment motivantes, car elles m'aident à mieux faire mon travail.
- Je pense que d'autres (nouveaux) RECOs gagneraient à apprendre de moi, car j'ai suivi de nombreuses formations avec différentes ONGs.

La durée du séjour dans la communauté

James vit ici depuis: 5 ans



« J'en ai vraiment marre d'être payé par différentes organisations. Bien que j'aime avoir l'expérience et le matériel de formation, cela ne me donne aucune stabilité. »

Ce qui me frustre, c'est...

- Je veux qu'il y ait un calendrier de paiement cohérent et suffisant pour moi en tant que RECO. Parce que je travaille avec de nombreuses organisations partenaires, je suis payé ici et là, mais pas systématiquement d'une seule source.
- Ce qui me frustre est aussi la manque d'organisations et de ressources nécessaires pour répondre à toutes les préoccupations.
- Il est décevant qu'il n'y ait plus d'opportunités de formation pour les nouveaux RECO

Depuis combien de temps il occupe son rôle actuel

Est RECO depuis: 2 ans



41



Luc

22 ans, AS Kalagane

Relais
communautaire

Bio

Luc vit dans la localité depuis 2 ans maintenant. Il a arrêté ses études par manque de moyen.

Depuis 6 mois, Lucien est enrôlé en tant que RECO le temps de trouver de nouvelles perspectives pour son avenir.

Les insights les plus pertinentes pour Lucien:



Mes besoins et désirs sont...

J'ai dû arrêter mes études faute d'argent, donc pour moi j'ai besoin de voir les moyens de me prendre convenablement en charge. J'ai eu plusieurs emplois ces dernières années, donc je deviens RECO pour une seule raison et peut trouver un travail plus lucratif si j'en ai besoin.

Ce à quoi j'aspire, c'est...

J'espère apprendre vite les rouages du métier et être plus à la communauté en étant capable de répondre aux différentes préoccupations. Je n'ai reçu aucune formation formelle, mais je sens que j'ai la confiance et les connaissances d'autres expériences pour être en mesure d'être un bon RECO.

Je ne suis pas dans cette communauté depuis longtemps, mais j'ai déjà appris à connaître beaucoup de gens. J'espère que ma personnalité et mon réseau m'aideront à développer ma propre réputation en tant que RECO.

Ce qui me motive, c'est...

- Je trouve motivante l'opportunité d'apprendre de nouvelles choses dans le travail.
- J'espère rencontrer de nouvelles personnes. Elargir mon réseau social, ça me motive.
- Je n'aime pas être bien formé et trouverais plus de soutien et une meilleure formation utiles. Je n'aime pas être perçue comme jeune, et les gens supposent que je ne peux pas répondre à leurs questions avec expertise et connaissances.

La durée du séjour dans la communauté

Luc vit ici depuis: 2 ans



Ce qui me frustre, c'est...

- Bien que je me sente confiant grâce à mon expérience dans d'autres emplois, je ne sais pas qui est mon superviseur et je ne sais pas toujours quelles sont les attentes de mon travail, car personne ne le suit vraiment.
- Je déteste le fait de ne pas pouvoir répondre à de nombreuses préoccupations des personnes visitées.

Depuis combien de temps il occupe son rôle actuel

Est RECO depuis: 6 mois



« Mes débuts n'ont pas été faciles car je ne pouvais pas répondre à certaines questions. »



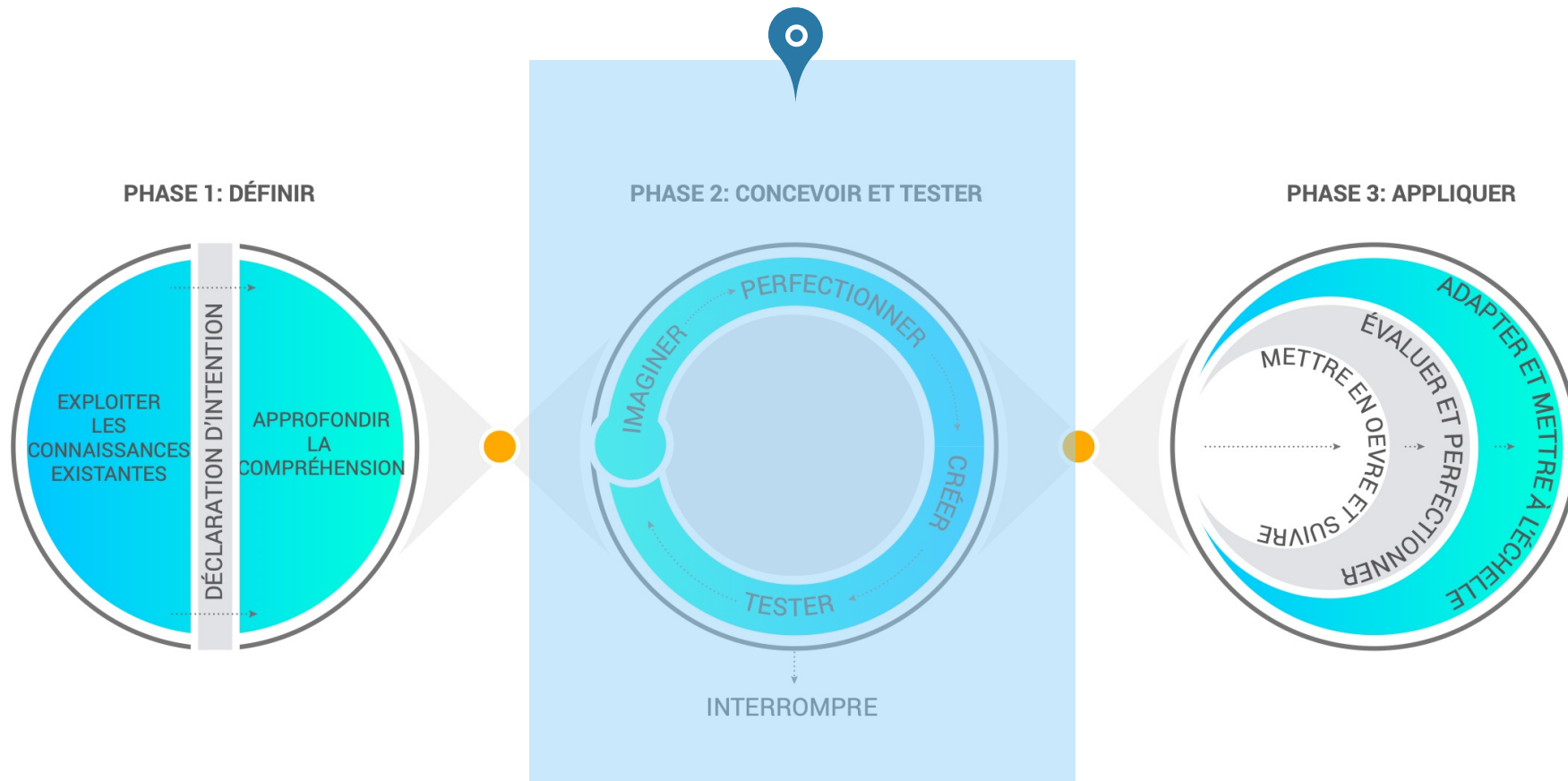
05

Prochaines étapes

- La phase de Design & Test
- Activités recommandés

La phase de Design & Test

Cette phase consiste à concevoir et tester des solutions potentielles. Maintenant que nous sommes ancrés dans notre compréhension plus profonde du problème, nous pouvons commencer à explorer ce qui pourrait le mieux résoudre ce problème et réaliser le changement souhaité. Nous allons développer et tester des idées de manière itérative, dans le contexte où elles seront appliquées, pour découvrir la voie optimale à suivre.



Activités recommandés Design & Test

Les activités proposées pour cette phase, compte tenu en particulier de ce que nous avons découvert sur les RECO et leur contexte jusqu'à présent, sont les suivantes:

- **Valider (et développer, si nécessaire) les outils d'empathie** Par exemple, les personas, les cartographies de parcours, etc.
- **Le développement des challenges de conception:** Questions formulées comme, « Comment pourrions-nous...? »
- **La priorisation des challenges de conception**
- **Ateliers d'idéation rapide (le brainstorming rapide):** Des ateliers d'idéation et de prototypage auront lieu à Mbuji-Mayi et Lubumbashi pour générer de multiples idées pour aborder les perspectives et les opportunités. Ce sera un atelier interactif et collaboratif avec les parties prenantes, les partenaires et les publics cibles. Les participants aux ateliers affinent leurs idées et sélectionnent les plus prometteuses pour le prototype et le test.
- **Le développement des concepts et la construction des prototypes**
- **Renforcement des capacités** Des sessions de renforcement des capacités seront organisées pendant les ateliers d'idéation et de prototypage pour les équipes de travail de conception et de test.
- **Prototypage rapide** Après l'atelier d'idéation et prototypage, des prototypes rapides des idées choisies seront élaborés pour les tester avec les publics cibles.
- **Prototypage et sprints de testing** Un prototypage de quatre jours et un sprint de test auront lieu dans les deux régions cibles. Cela comprendra une journée de renforcement des capacités et trois jours de tests de prototypes avec les publics cibles. À la fin de chaque journée, les prototypes seront affinés en fonction des retours reçus.
- **Atelier de consolidation** Après les tests, les équipes de travail de conception et de test convergeront à Kinshasa pour partager leurs découvertes et consolider les prototypes affinés.
- **Priorisation des prototypes** Les prototypes seront priorisés en fonction de leur faisabilité, de leur utilisabilité et de leur désirabilité. Les prototypes prioritaires seront alors envisagés pour la transition vers la phase d'application.

D'insights aux opportunités

Maintenant que nous avons clarifié les idées, nous nous tournons vers la phase de conception et de test. Dans cette phase, nous recadrerons les problèmes en opportunités. Voici un exemple d'opportunités qui pourraient être explorées au cours de cette phase.

Le lien entre le temps, le déménagement et la stabilité

Il existe beaucoup de disparités entre les régions, de sorte qu'il est plus aisé d'être RECO dans certaines localités par rapport à d'autres localités. Cela encourage le passage d'une communauté à l'autre.

Cependant, plus un RECO passe de temps au sein d'une communauté, plus il est en mesure d'acquérir de l'expérience dans le travail et donc d'établir une relation de confiance avec de nombreuses personnes de la communauté.

?

Comment pourrions-nous...?

... afin d'améliorer les résultats de santé, inciter ou encourager les RECO à rester plus longtemps dans les communautés?

Collaboration limitée entre les RECOs

Quand un RECO a l'opportunité de recevoir une formation (par exemple dans le cadre d'un projet avec un partenaire), la restitution de la formation au niveau des autres RECO n'est pas automatique, voir inexistante.

?

Comment pourrions-nous...?

... parce qu'ils apprennent principalement sur le tas, comment pourrions-nous encourager un meilleur partage des connaissances et des expériences entre les collègues RECO?

Annexe

Ressources clés

Pour accéder à l'une des ressources mentionnées dans ce document, qui ont pris en charge la phase de définition de ce projet, veuillez vous référer aux liens ci-dessous.

Les documents

- [Déclaration d'Intention](#)
- [Kit de Terrain](#) (le protocole, l'échantillon, les procédures éthiques/COVID-19, guides d'entretien/observation/groupe de discussion)
- [Guide de Recherche](#) (les lignes d'enquête, les principes de recherche pour le HCD, les méthodes, le processus pour l'obtention du consentement)
- [Modèles pour obtention du consentement](#) (Swahili, Français)
- [Les mesures éthiques et par rapport le COVID-19](#)

Les diapos, les enregistrements et les ordres du jour

- [L'Atelier de renforcement des capacités d'HCD](#) (18 septembre 2020)
- [L'Atelier de renforcement des capacités de recherche pour l'HCD](#) (6 octobre 2020)
- [L'Atelier d'Insights](#)

Les tableaux Mural

- [Lien 1](#) et [Lien 2](#): Le Tableau Mural de l'Atelier d'Intention
- [Lien](#): Le Tableau Mural pour les notes/la synthèse de la recherche sur terrain
- [Lien](#): Atelier d'Insights

