

W roc-423



# PROJET HS-2004

**FORMATION  
EN  
COMMUNICATION  
INTERPERSONNELLE**

Novembre 2001

# PROJET HS-2004

## FORMATION

## EN COMMUNICATION

## INTERPERSONNELLE

Novembre 2001

**Elaboration :** *Robertte B. Eschard  
Marise P. Vincent  
Nicole Noël*

**Expérimentation:** *Marise P. Vincent  
Elicie Jean-François  
Elsie Lauredent*

**Révision :** *Elsie Lauredent  
Marie Christine Brisson  
Paula S. Brumache  
Dinley*

**Mise en page et rellure:** *DidacArts  
3, Rue de La Montagne  
Tél.: 244-6631/510-8937*

## ORDRE DE PRESENTATION

1. L'IEC DANS LES PROGRAMMES DE SANTE
2. LA COMMUNICATION
3. LES METHODES D'EDUCATION
4. LE MATERIEL EDUCATIF
5. LE COUNSELING
6. L'ÉDUCATION DE GROUPE
7. LA MOBILISATION COMMUNAUTAIRE
8. LA PLANIFICATION DES ACTIVITÉS D'IEC
9. LA SUPERVISION D'IEC
10. LE SUIVI DES ACTIVITÉS D'IEC

## **I**NTRODUCTION

L'amélioration de l'état de santé des individus et des collectivités dépend principalement de l'adoption par ceux-ci de modes de vie appropriés. En effet, le maintien d'un niveau de santé optimal, la prévention des maladies et la gestion des maladies chroniques exigent des modifications des comportements tant de l'individu concerné que de sa famille et parfois même de toute la communauté. L'adoption et le maintien d'un nouveau comportement se font à travers un processus complexe d'intégration, de validation de nouvelles connaissances, habiletés et attitudes. Ce processus inclut aussi l'ajustement de la nouvelle façon d'être et d'agir à son entourage et à son cadre de vie.

Les travailleurs de santé ont la délicate responsabilité de susciter et de soutenir le processus de changement de comportements chez leurs clients. Pour cela, ils ne peuvent pas se contenter de leur dicter les comportements souhaitables ni de les bombarder d'informations. Porter un individu ou un groupe à changer de comportement c'est-à-dire l'éduquer suppose une communication effective par laquelle l'éducateur arrive à bien comprendre la situation de son client, ses habitudes, ses valeurs, ses besoins ; à déterminer ses compétences en ce qui a trait au nouveau comportement proposé. Le travailleur de santé pourra alors partager avec son client des informations, l'aider à développer des habiletés et attitudes adéquates qui lui permettront de mettre en pratique le comportement accepté.

Pour remplir efficacement sa fonction d'éducateur, le travailleur de santé doit posséder de solides compétences en techniques de communication interpersonnelle et une bonne maîtrise des éléments et des étapes du changement de comportement. Il doit pouvoir également appliquer correctement les différentes méthodes d'éducation et utiliser adéquatement les supports éducatifs dans la réalisation d'activités planifiées de façon méthodique.

La formation du travailleur de santé, particulièrement en Communication doit donc être conduite avec toute la rigueur nécessaire pour garantir l'acquisition des compétences nécessaires. Elle doit lui fournir l'opportunité d'expérimenter les méthodes et techniques appropriées pour l'éducation des adultes. C'est à la lumière de ces considérations que ce curriculum a été conçu et élaboré dans le but de contribuer à améliorer la performance du personnel des ONG partenaires du Projet HS-2004.



## PRESENTATION DU DOCUMENT

### Objectif

Ce curriculum doit constituer pour les formateurs une référence pour la planification et l'organisation d'activités de formation en Communication Interpersonnelle à l'intention des travailleurs de santé.

### Contenu

Trois (3) grands thèmes sont couverts dans ce curriculum :

1. La Communication Interpersonnelle
2. Introduction à la Mobilisation Communautaire
3. Gestion des activités IEC sur le terrain

Il comprend les détails portant sur 10 séances de formation :

- Séance I : *L'IEC dans les programmes de santé*
- Séance II : *La communication*
- Séance III : *Les méthodes d'éducation*
- Séance IV : *Le matériel éducatif*
- Séance V : *Le counseling*
- Séance VI : *L'éducation en groupe*
- Séance VII : *La mobilisation communautaire*
- Séance VIII : *La planification des activités IEC*
- Séance IX : *La supervision des activités IEC*
- Séance X : *Le suivi des activités IEC*

### Temps nécessaire

La réalisation de toutes les activités décrites dans ce curriculum requiert un minimum de quarante (40) heures. Il convient toutefois, de rappeler ici, que la durée d'une séance peut varier selon certains facteurs tels : les compétences antérieures des participants, les compétences du facilitateur, les conditions de travail.

## Utilisation

Selon les besoins de l'institution et/ou des participants, ce plan peut servir pour :

- La formation « initiale » en Communication Interpersonnelle
- La formation continue du personnel par des séances de recyclage portant sur une ou plusieurs séance(s) donnée(s).

## PLANIFICATION DE LA SESSION DE FORMATION

Une planification soignée constitue l'une des clés de la réussite d'une session de formation. Deux (2) à trois (3) mois avant la date prévue pour la session, le responsable devra déterminer avec précision : la justification, les objectifs, le profil des participants. Il lui faudra ensuite identifier et contacter les formateurs avec qui le plan de session sera préparé : objectifs d'apprentissage selon les besoins des participants, séances retenues, document de référence pour les participants au besoin, instruments d'évaluation. Parallèlement, la planification logistique devra être entreprise : choix du local, réquisition du matériel, arrangement pour le transport des participants. Il est recommandé que les invitations soient acheminées aux concernés environ un mois avant la date de la formation.

L'équipe de formateurs pourra alors s'investir dans la préparation de la session proprement dite qui inclut une révision des plans de séances et des contenus, une actualisation des connaissances sur les sujets à couvrir, la répartition des rôles pour une co-facilitation efficace et sans heurt, l'élaboration ou l'adaptation des supports didactiques. Les formateurs devront prendre le temps de bien se familiariser avec les activités d'apprentissage décrites dans le curriculum pour pouvoir non seulement les conduire convenablement mais encore les adapter rapidement au besoin.

Il convient de rappeler que la préparation d'une session de formation ne se termine qu'à la fin de la session elle-même. En effet, à la fin de chaque journée de travail, l'équipe de formateurs se doit d'en faire l'évaluation et d'ajuster le plan de la journée suivante selon les résultats obtenus, les besoins des participants.

# INTRODUCTION

## INTRODUCTION

### Contenu :

1. Propos d'ouverture
2. Présentation du formateur et des participants
3. Attentes
4. Prétest
5. Vue d'ensemble de l'atelier
6. Normes

*Deuxième option : combiner présentation et attentes*

DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>♦ <b>Présentation et Attentes</b> Le formateur salue les participants, se présente et leur explique que pour faciliter les échanges, ils vont faire connaissance entre eux. Il distribue à chaque participant un morceau de bristol sur lequel est inscrit une partie d'un proverbe de chez nous.</p> <p>Chaque participant doit trouver l'autre moitié afin de se mettre à deux. Ils pourront alors faire connaissance puis chacun pourra présenter l'autre en précisant son nom, son lieu de travail (institution, communauté), son statut matrimonial, ses attentes.</p> <p>A tour de rôle, chacun présente son partenaire, le coformateur inscrit sur une grande fiche les attentes de chaque participant. Puis il les affiche sur le mur. <i>(si possible, les fiches de présentation peuvent être affichées pendant la pause)</i></p>	45'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Morceaux de bristol avec les proverbes</li> <li>• Trépied</li> <li>• Pagivolle</li> <li>• Marqueurs</li> </ul>
<p>♦ <b>Prétest</b> Le formateur explique l'objectif du prétest puis distribue le formulaire de prétest.</p>	30'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaires de pré-test</li> </ul>
<p>♦ <b>Vue d'ensemble</b> Le formateur présente une vue d'ensemble de l'atelier : justification, but, objectif, méthodologie, agenda. Le formateur ou un représentant de l'institution fournit les informations relatif à la logistique</p>	20'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grandes fiches préparées</li> </ul>
<p>♦ <b>Normes</b> Le formateur demande aux participants d'énumérer quelques règles pouvant faciliter le déroulement des activités de la formation et l'atteinte des objectifs. Le coformateur note les normes, un participant les relit à haute voix et les affiche.</p>	15'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trépied</li> <li>• Pagivolle</li> <li>• Marqueurs</li> </ul>

## **Tâches:**

**Visites Domiciliaires**  
**Séances d'éducation dans les points de prestation de service**  
**Réunions Communautaires**  
**Séances de counseling**  
**Supervision des agents de santé**  
**Planification et suivi des activités IEC**

**But:** Améliorer la qualité des services de santé offerts à la population

## **Objectif général:**

**Habiliter les participants à utiliser les techniques d'IEC dans l'exécution d'activités visant la mobilisation de la communauté et la promotion de comportements favorables à la santé.**

## **Objectifs intermédiaires:**

**A la fin de la formation, chaque participant sera capable de:**

- 1. Planifier des séances d'éducation collective**
- 2. Animer des séances d'éducation collective**
- 3. Organiser des réunions communautaires**
- 4. Réaliser l'éducation sanitaire individuelle au cours d'une visite domiciliaire**
- 5. Conduire des séances de counseling**
- 6. Elaborer un plan de travail en IEC pour son aire d'action**
- 7. Organiser des réunions de suivi périodiques des activités IEC**
- 8. Superviser les activités IEC des agents de santé**

## L'Apprentissage chez l'Adulte - Apprentissage Expérientiel

Les adultes se rappellent 20% de ce qu'ils entendent, 40% de ce qu'ils voient et 80% de ce qu'ils font.

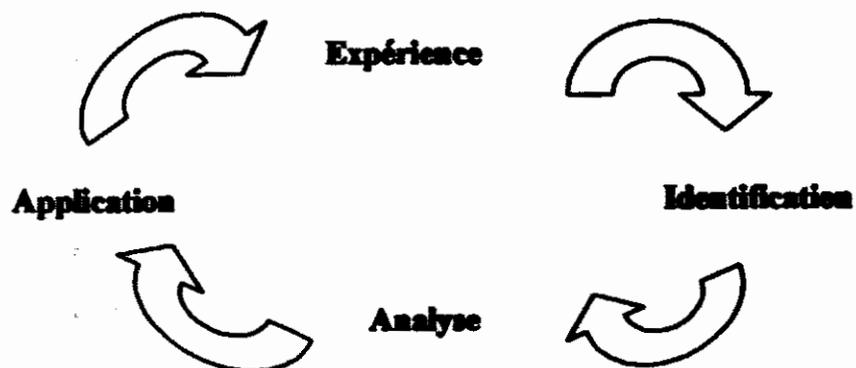
### Facteurs qui influencent l'apprentissage chez l'adulte :

- la motivation
- le respect
- la participation
- l'expérience
- la rétroaction

### Obstacles à l'apprentissage chez l'adulte :

- les idées préconçues
- les préjugés
- les tabous
- l'expérience
- la peur d'être différent
- les préoccupations
- la peur de l'échec
- la peur qu'on découvre son ignorance

### Schéma du Cycle d'Apprentissage Expérientiel



## Liste des proverbes

- 1) Yon sèl dwèt/ pa manje kalalou
- 2) Piti piti/ zwazo fè nich li
- 3) Twò prese/ pa janm fè jou louvri
- 4) Pa jete vye chodyè/ pou chodyè nèf
- 5) Bèt ki genyen ke/ pa janbe dife
- 6) Tout bèt jennen/ mòde
- 7) Atansyon/ pa kapon
- 8) Chak koukouy/ klere pou jel
- 9) Si ou te konnen/ toujou dèyè
- 10) Saw pa konnen/ pi gran pase'w

# ATELYE FOMASYON SOU KOMINIKASYON

## PREMYE JOU

### AMBYANS

- Mwen rele...
- Mwen travay...
- Mwen renmen...
- Mwen espere apre semine sa-a map kapab...

### RÈG JWÈT LA

- Respeke lè
  - Lè pou nou rive (kòmanse)
  - Lè pou
  - Lè pou nou lage
  - Lè travay yo
- Mande la pawòl
- Respekte sa lòt patisipan di

### ATANT

Aprè semine sa-a, nou espere :

- Ogmante konesans sou kominikasyon
- Amelyore konpetans pèsonèl-la sou kominikasyon
  - Konesans
  - Atitud
  - Ladres
- Amelyore kalite sèvis yo sou kominikasyon
- Metrize konesans sou kominikasyon
- Ogmante konpetans sou aktivite IEC
- Ranfose aktivite kominikasyon
- Konesans sou oganizasyon renyon kominotè
- Enfomasyon sou counseling

## **POUKI SA SEMINÈ-A**

- Plis konpetans
- Plis randman nan travay kominotè-a
- Bon fin bad
- Develope yon sèl langag nan tout zòn

## **POU NOU JWEN PI BON REZILTA**

- Ranfòse aktivite edikasyon
- Itilize bon jan teknik kominikasyon

## **KI TRAVAY NOU FÈ**

- Visit domisilyè
- Edikasyon
  - Klian planin
  - Manman pitit
  - Fi ansent
  - Fi ak gason sou IST
- Pos rasanbleman
- Reyinyon kominotè
- Distribisyon metòd PF
- Referans
- Rankont avèk lidè kominotè

## **FAKTÈ KI JWE SOU SANTE**

### **I. Eredite**

- Malfòmasyon

### **II. Anviwonman**

- Kote ki pwòp (lakay ak deyò) : Pa gen bèt, gen latrin, pran lèt
- Lijyèn
- Byen manje (3 kalite) a lè
- Bon dlo

### **III. Konpòtman (fason nou viv)**

- Spò
- Repo – Dòmi
- Kontwòl pouvwa fè pitit li
- Al nan doktè
- Prevansyon nan rapò seksyèl

### **IV. Lwa règleman peyi**

*Pré/Post-Test*

Institisyon : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

1. Fè yon ronn sou lèt ki devan repons ki bon an  
Nan pwogram sante kominotè, aktivite edikasyon yo enpòtan anpil pou :
  - a) Bay moun yo enfòmasyon sou sèvis yo tankou dat pòs ap fèt bò lakay yo :
  - b) Bay moun yo tout konpetans yo bezwen pou rive adopte bon konpòtman pou sante yo
  - c) Bay moun yo bon jan konesans sou l sante
  
2. Ajoute mo ki manke pou konplete 3 fraz sa yo
  - a) Yon ajan sante bezwen ankouraje yon manman menmen pitit li vaksinen regilyèman, li pran tan pou-l eksplike-l enpòtans vaksen, lè sa-a li sèvi ak eleman  
\_\_\_\_\_
  
  - b) Nan yon seyans counseling, Mis Denise fè yon demonstrasyon sou kapòt epi li mande kliyan an montre-l ki jan lap mete kapòt sou yon fu peni, Mis la ap travay sou eleman  
\_\_\_\_\_
  
  - c) Sipèvizè zòn 3 sot òganize yon reyinyon sou avantaj lèt manman ak lidè nan zòn nan pou yo k ankouraje medam kap fè pitit yo bay tete sèlman pandan 6 mwa, sipèvizè a vle ajè sou eleman \_\_\_\_\_
  
3. Site nan lòd tou le senk (5) etap yon moun pase, anjeneral, pou-l chanje konpòtman
  - 1) \_\_\_\_\_
  - 2) \_\_\_\_\_
  - 3) \_\_\_\_\_
  - 4) \_\_\_\_\_
  - 5) \_\_\_\_\_
  
4. Fè yon kwa devan 3 mo ki korèk yon  
Pou yon moun fè yon bon definisyon komunikasyon, li dwe sèvi ak 3 nan 7 mo sa yo :

- Lajan	- Edikasyon
- Enfòmasyon	- Kompreyansyon
- Radyo	- Sante
- Echanj	

15

5. Lè 2 moun ap kominike gen plizyè eleman ki antre an je epi yo chak gen wòl pa yo make sou trè a non chak eleman yo

- \_\_\_\_\_ Voye repons bay lòt moun nan
- \_\_\_\_\_ Transpòte mesaj bay yon lòt moun
- \_\_\_\_\_ Fè konnen mesaj la byen rive
- \_\_\_\_\_ Fè yon lòt moun konnen lide, panse ak desizyon yon moun

6. Fè yon lis 3 baryè ki ka jennen kominikasyon moun ak moun

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

7. Trase yon liy anba bon repons l  
Mwen se yon tip kominikasyon ki fè mesaj rive jwenn anpil moun yon sèl kou, mwen se :

- a) Kominikasyon moun ak moun
- b) Kominikasyon mas

8. Fè yon lis twa teknik ou ka itilize pou w sire wap kominike byen ak kliyan-w yo

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

9. Fè yon lis kat (4) metòd pou fè edikasyon epi ekri akote chak si li ka sèvi pou yon sèl moun oswa pou gwoup moun.

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_

10. Chwazi yon nan 4 metòd sa yo epi bay yon avantaj li ak you lò yo ka sèvi avèl

---

---

---

---

---

11. Pou chak metòd ou te mete nan nimewo #9 la make yon materyèl ki ka sèvi pou kore edikasyon an :

Metòd	Materyèl

12. Fè you lis 3 avantaj you ajan sante genyen pou-l sèvi ak materyèl edikatif nan travay li :

1.	
2.	
3.	

13. Fè you romn sou Vre si fraz la vre ou Fo si le se manti

- a) Kounseling se you bon metòd pou fè edikasyon ak gwoup      Vre    OU    Fo
- b) Kounseling pèmèt you metòd ki itil sèlman pou ede moun chwazi you metòd planing  
Vre    OU    Fo

14. Fè you lis 3 nan 5 kondisyon ki garanti you bon kounseling

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

15. Nan kounseling ki sa chak lèt sa yo vle di epi mke yon aksyon yon bon konseye dwe fè nan etap

B		
E		
R		
C		
E		
R		

16. Pase yon trè anba repons ki pi korèk l

Mobilize yon kominote se :

- a) Oganize yon jounen sansibilizasyon chak ane
- b) Envite lidè kominote yo nan reyinyon chak 3 mwa pou ba yo rapò sou aktivite pwogram nan
- c) Ankouraje lidè ak moun nan kominote a pou yo patisipe nan tout aksyon kap ede kominote a viv nan pi bon kondisyon

17. Fè yon lis tout etap nan demach pou mobilize yon kominote

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

18. Chwazi youn nan etap sa yo epi ekri ka sa kap pase pandan etap sa a

---

---

---

---

---

19. Fè youn ronm sou Vre si fraz la vre oswa Fo si se manti. Pandan wap fè youn reyinyon lidè kominotè :

- a) Jozef toujou ap chache parèt, li fè blag epi tout moun ap plede ri. Pour reyinyon a kab kontinye, ou dwe ba li la pawòl souvan. Vre ou Fo
- b) Madam Jak pajann kite youn lòt moun ple, li pran pòz chò reyinyon an. Pou kontwòle Madam Jak ou dwe fè sòti deyò. Vre ou Fo
- c) Fè youn lis twa (3) kondisyon ki neesè pou youn bon reyinyon epi di 2 bagay youn ajan sante dwe fè pou chak kondisyon.

I)

A)	
B)	

II)

A)	
B)	

III)

A)	
B)	

**L'IEC**  
**DANS LES PROGRAMMES**  
**DE SANTÉ**

## **SEANCE I**

### **IEC DANS LES PROGRAMMES DE SANTE**

**Objectifs :** Lorsqu'ils traitent de l'IEC :

1. Donner deux arguments pour justifier son importance dans les programmes de santé
2. Illustrer la relation entre comportement et état de santé par deux exemples
3. Expliquer au moins trois éléments du changement de comportement
4. Citer dans l'ordre, les 5 étapes du changement de comportement

**Contenu :**

- Les problèmes de santé les plus courants dans leur zone et leurs causes
- Paquet minimal de services
- Définition de l'IEC
- Importance de l'IEC
- Les éléments du changement de comportement
- Les étapes du changement de comportement

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>1. Donner 2 arguments pour justifier l'importance de l'IEC dans les programmes de santé</p>	<p>➤ <b>Technique : Brainstorming</b></p> <p>➤ Le formateur demande aux participants de citer les 5 maladies les plus courantes dans leur zone de travail et note les réponses sur un flip chart. Il passe la liste en revue puis demande aux participants d'identifier en plénière les principales causes de ces maladies.</p>	30'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Flip chart</li> </ul>
<p>2. Illustrer la relation entre comportement et état de santé par deux exemples</p>	<p>➤ <b>Technique : Questions/Réponses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ A partir des causes identifiées, le formateur fait ressortir l'importance d'un comportement positif pour la gestion et la prévention des maladies.</li> </ul> <p>➤ <b>Technique : Travaux de groupes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur divise les participants en 4 groupes et leur demande de réfléchir et de noter ce que l'IEC peut leur permettre de réaliser dans les programmes de santé communautaire. Les réponses sont présentées et discutées en plénière. Le formateur fait la synthèse.</li> </ul> <p>➤ <b>Technique : Questions/Réponses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur écrit sur une grande fiche le sigle IEC comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- I pour <i>Information</i></li> <li>- E pour <i>Education</i></li> <li>- C pour <i>Communication</i></li> </ul> </li> </ul> <p>Il demande aux participants de définir chacun d'eux. Les réponses fournies sont écrites sur une grande fiche. Le formateur suscite la discussion autour des réponses et présente les définitions déjà préparées sur la grande fiche.</p>	<p>15'</p> <p>30'</p> <p>30'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grande fiche préparée</li> </ul>

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>3 Expliquer au moins trois éléments du changement de comportement</p>	<p>➤ <b>Technique : Partage d'expérience</b></p> <p>♦ Le formateur demande à chaque participant de réfléchir sur un nouveau comportement qu'il avait adopté et la raison de ce changement et de noter le comportement et la raison du changement. A tour de rôle, les participants sont invités à partager leur expérience avec le groupe. Le formateur note au fur et à mesure les raisons qui ont motivé ces changements. Il fait aussi part de sa propre expérience puis fait ressortir à partir des faits présentés, les éléments du changement de comportement. Il illustrera avec d'autres exemples si nécessaire. Il fait la synthèse à partir de la grande fiche préparée.</p>	60'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trépied</li> <li>• Pagivolta</li> <li>• Grande fiche préparée</li> </ul>
<p>4 Citer dans l'ordre, les 5 étapes du changement de comportement</p>	<p>➤ <b>Technique : Questions/Réponses</b></p> <p>♦ A partir de l'activité précédente, le formateur demande à deux ou trois participants de partager avec le groupe le processus vécu dans le changement de comportement. Il pose ensuite des questions pour dégager les étapes franchies et les note sur une grande fiche.</p> <p>♦ Le formateur divise les participants en deux groupes et leur distribue des cartes sur lesquelles sont écrites les étapes du changement de comportement. Chaque groupe classera les cartes en ordre chronologique et les affichera en expliquant l'ordre choisi. Après la présentation, le formateur passera en revue chacune des étapes en faisant ressortir la relation qui existe entre elles. Il précisera que chaque personne peut se trouver à une étape quelconque du changement mais qu'il est important que le travailleur de santé détermine l'étape où se situe le récepteur pour adapter le message. Pour être réellement efficace le message doit s'appuyer sur l'élément du changement auquel le public cible est le plus sensible et sur l'élément qui répond à ses préoccupations.</p>	60'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trépied</li> <li>• Pagivolta</li> <li>• Jeu de cartes étapes du changement de comportement</li> <li>• Masking tape</li> </ul>

- Définition de l'IEC
  - Contenu du paquet minimal de services
  - Les stimulateurs du changement de comportement
  - Etapes du changement de comportement
  - Apprentissage expérientiel
- 

## Définition de l'IEC

### I pour Information

L'information consiste à porter à la connaissance d'un individu ou d'un groupe, des faits, des événements, des idées et des renseignements préalablement traités.

### E pour Education

L'éducation pour la santé "c'est toute combinaison d'expériences d'apprentissage planifiées, destinées à faciliter l'adoption volontaire de comportement conduisant à la santé" (Laurence Green). La finalité de l'éducation pour la santé, réside dans le changement de comportement de l'individu ou du groupe d'individus; elle doit porter la personne à modifier ses habitudes pour éviter tous les facteurs de risques susceptibles d'affecter son état de santé et pour adopter des pratiques de vie saine.

### C pour Communication

La communication est un processus par lequel des individus, grâce à un moyen de transmission, échangent leur point de vue, leurs connaissances, des informations. La communication pour la santé représente un ensemble d'interventions destinées à faciliter l'adoption volontaire de comportements favorables à la santé.

## Contenu du paquet minimal de Services

- A. Prise en charge globale de l'enfant
- B. Prise en charge de la grossesse et de l'accouchement
- C. Promotion de la Santé Reproductive
- D. Prise en charge des urgences médico-chirurgicales
- E. Lutte contre les maladies transmissibles
- F. Soins dentaires de base
- G. Assainissement et approvisionnement en eau potable
- H. Médicaments essentiels
- I. Education sanitaire participative

## Les stimulants au changement de comportement

Malheureusement il n'est pas facile de changer les comportements des autres. Les professionnels d'IEC doivent comprendre les dynamiques du changement de comportement. Quels sont les facteurs qui motivent les gens à changer leur façon de penser et d'agir?

- Les stimulants physiques: Basés sur l'état physique actuel, en plus de la crainte de la douleur future et le souvenir de la douleur passée.
- Les stimulants logiques: Basés sur la connaissance et la logique (si les gens ont accès à l'information, ils feront le bon choix).
- Les stimulants émotifs: Basés sur l'intensité des émotions de peur, amour ou espoir.
- Les capacités: Basées sur la capacité d'adopter et continuer un nouveau comportement.
- Les réseaux familiaux et personnels: Basés sur l'influence de la famille et des pairs.
- Les structures sociales: Basées sur l'impact des facteurs sociaux, économiques, légaux et technologiques sur la vie quotidienne d'une personne.

## **Etapes du changement de comportement**

### **Connaissance**

1. Rappel des messages
2. Compréhensions des messages
3. Connaissances et aptitudes pour une utilisation efficace

### **Persuasion (Approbation)**

1. Attitude favorable, réponse émotionnelle positive et approbation
2. Discussion avec la famille, les amis et les travailleurs de santé
3. Acceptation
4. Image positive des travailleurs de santé et des produits sanitaires
5. Soutien du nouveau comportement

### **Décision (Intention)**

1. Intention d'aller chercher des informations et conseils supplémentaires
2. Intention d'adopter un nouveau comportement

### **Exécution (Pratique)**

1. Acquisition d'information et de conseils supplémentaires
2. Acquisition et utilisation du produit sanitaire
3. Utilisation continue du produit

### **Confirmation (Plaidoyer)**

1. Reconnaissance des avantages de la pratique, du nouveau produit.
2. Intégration du nouveau comportement
3. Promotion du nouveau comportement auprès des autres.

Les étapes du changement de comportement ne suivent pas un processus linéaire. On peut traverser ces étapes dans un ordre différent, ou même sauter des étapes.

Par exemple, quelqu'un peut changer son comportement à cause de la pression familiale, bien qu'il ne croit pas que c'est le meilleur choix (il manque de l'approbation). Après plusieurs mois de pratiquer le nouveau comportement, il est convaincu de ses avantages. Il l'approuve et continue à le pratiquer.

Le cadre sur la page suivante montre les composants de chaque étape en prenant l'exemple du VIH/SIDA.

Quelles sont les implications de ces étapes pour les programmes d'IEC?

Les objectifs d'une activité IEC et les messages spécifiques à transmettre dépendent de l'étape du changement de comportement où se trouve le public qu'on veut atteindre. Voici un schéma qui fait le lien entre les étapes et les types:

<b>ETAPE</b>	<b>OBJECTIF/MESSAGE</b>
Connaissance	Information
Approbation	Persuasion
Intention	Prise de décision
Pratique	Implantation
Plaidoyer	Renforcement

Le cycle expérimental d'apprentissage

Le but du cycle expérimental d'apprentissage est d'apprendre de l'expérience. Les participants apprennent en se servant de leurs propres expériences. Le cycle expérimental d'apprentissage consiste en quatre (4) étapes :

- **L'expérience:** Dans cette étape, les participants effectuent certaines activités programmées selon les objectifs de la formation. Ces activités fournissent certaines données sur lesquelles le processus d'apprentissage sera basé.
- **L'Identification:** Dans cette étape, les participants partagent leurs expériences pendant l'activité en petits groupes ou en séance plénière. Ils discutent de leurs réactions à l'expérience qu'ils viennent de faire et ils réfléchissent sur la signification de l'expérience.
- **L'Analyse:** Pendant l'étape d'analyse, le groupe analyse l'expérience pour trouver pourquoi ou comment elle est arrivée. Ils tirent des conclusions basées sur les concepts ou thèmes identifiés au cours de la dernière étape. Ils identifient le rapport entre les expériences vécues pendant la formation et leur connaissance et travail actuel.
- **L'Application:** Finalement, les participants font ressortir les principes qu'ils ont appris de l'expérience et ils réfléchissent sur comment intégrer, adapter ou appliquer ces principes à leur travail.

## ATELYE FOMASYON SOU KOMINIKASYON

**Premye prezantasyon : IEC**

**Ki sa IEC vle di ?**

- I : Infòmasyon
- E : Edikasyon
- C : Kominikasyon

**Dezyèm prezantasyon :**

### **I. CHANJMAN KONPÒTMAN**

Eleman ki aji sou li :

- Eleman fizik
- Eleman rezon / logik
- Eleman emosyon / santiman
- Eleman kapasite / ladrès
- Eleman sipò / ankourajman
- Eleman estriktirèl : Mwayen, lwa, sèvis

### **II. ETAP CHANJMAN KONPÒTMAN**

- Konnen : Infòmasyon
- Dakò : Konviksyon
- Vle : Desizyon, chwa
- Fè : Sipò, ankourajman
- Temwyaye : Kore

### **III. KOMINIKASYON**

Senk eleman kominikasyon :

- Emetè
- Reseptè
- Mesaj
- Kanal
- Fid bak

**Twazyèm prezantasyon**

### **BARYÈ POU YON BON KOMINIKASYON**

**I. Travay an gwoup :** fè yon lis 4 baryè ki anpeche 2 moun kominike byen sa vle di rive nan yon bon konpreansyon.

### **II. Baryè pou bon kominikasyon**

- Emosyon, santiman
- Maladi, enfimite
- Anviwonman : bri, chalè...
- Kilti : kwayans, tabou, prejije
- Lang : Si moun yo pa pale menm lang  
Si yo pa konprann mo yo menm jan
- Manke disponiblite (sousi / preokipasyon)

# LA COMMUNICATION

## SEANCE II

### LA COMMUNICATION

**Objectifs :** A la fin de cette séance, chaque participant sera en mesure de :

1. Décrire les cinq (5) éléments de la communication
2. Enumérer au moins trois facteurs qui peuvent influencer le processus de communication et les moyens de les contourner
3. Etablir la différence entre la communication de masse et la communication interpersonnelle
4. Démontrer sa capacité à appliquer les techniques de base de la communication interpersonnelle dans un jeu de rôle
5. Démontrer dans un jeu de rôle des attitudes positives de communication interpersonnelle (*respect, empathie, intérêt, enthousiasme, honnêteté, ouverture d'esprit, neutralité*)

**Contenu :**

- Définition de la communication
- Les éléments du processus de communication
- Barrières à la communication
- Les types de communication
- Les techniques de communication interpersonnelle



OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>3. Etablir la différence entre la communication de masse et la communication inter-personnelle</p>	<p>➤ <b>Technique : Questions/Réponses</b></p> <p>◆ Le formateur présente aux participants le fait suivant : Le Ministre de la Santé Publique délivre un message de circonstance à la population le 7 avril, jour mondial de la santé, à travers la radio. Il leur demande de répondre aux questions suivantes écrites sur grandes fiches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui sont en relation ?</li> <li>- Quel est le moyen utilisé pour transmettre le message ?</li> <li>- Qu'est-ce qui se passe ?</li> </ul> <p>Il fait une synthèse à partir des réponses en vue de dégager une définition et les caractéristiques de la communication de masse.</p> <p>◆ Il présente un autre fait : un agent de santé explique à une mère la préparation correcte du sérum oral. Il leur demande de répondre aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui sont en relation ?</li> <li>- Quel est le moyen utilisé pour transmettre le message ?</li> <li>- Qu'est-ce qui se passe ?</li> </ul> <p>Il fait une synthèse à partir des réponses en vue de dégager une définition et les caractéristiques de la communication interpersonnelle.</p>	<p>30'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trépied</li> <li>• Pagivolta</li> <li>• Grandes fiches préparées</li> <li>• Marqueurs</li> </ul>
<p>4. Démontrer sa capacité à appliquer les techniques de base de la communication interpersonnelle dans un jeu de rôle</p>	<p>➤ <b>Technique : Jeu de rôles et Mini-exposé</b></p> <p>◆ Le formateur demande à deux volontaires de réaliser un entretien : l'un d'eux joue le rôle de prestataire, l'autre celui du client. Il demande au reste du groupe d'observer attentivement et en silence. Le formateur remercie les volontaires et pose les questions au client sur sa perception de l'expérience. Il interroge ensuite le reste du groupe : Qu'avez-vous observé ? L'entretien a-t-il réussi ? Pourquoi ? Quelles sont les techniques qui ont été utilisées ? Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ? Il fait ensuite la synthèse à partir des grandes fiches préparées à l'avance en expliquant les différentes techniques de communication interpersonnelle.</p>	<p>30'</p>	

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>5. Démontrer dans un jeu de rôle des attitudes positives de communication interpersonnelles (respect, empathie, intérêt, enthousiasme, honnêteté, ouverture d'esprit, neutralité)</p>	<p>➤ <b>Technique : Jeu de rôles</b></p> <p>◆ Le formateur divise les participants en petits groupes de trois et demande à chaque membre du groupe de jouer chacun à son tour pendant 10 minutes le rôle de prestataire, de client et d'observateur. Pendant ce temps, les formateurs observent la dynamique dans les groupes. Après 30 minutes les formateurs invitent les participants à revenir en groupe et de partager l'expérience.</p>	60'	

- Définition de la communication
- Eléments de la communication
- Barrière à la communication
- Types et canaux de communication
- Principes de base de la communication
- Techniques de communication

---

### **Définition: Bases théoriques de la communication**

La communication est un processus continu; la communication est un processus irréversible. Tout processus de communication implique la mise en présence d'au moins deux interlocuteurs. Ces individus échangent une information, un message par le truchement d'un canal. Pour que la communication soit efficace, c'est-à-dire pour que les interlocuteurs arrivent à une compréhension commune du sujet, certaines conditions sont nécessaires; ils doivent :

- ♦ posséder un code commun, c'est-à-dire avoir une interprétation commune des mots et des gestes
- ♦ se référer aux mêmes éléments contextuels (espace, temps, objet)
- ♦ respecter les mêmes conventions
- ♦ veiller constamment à la compréhension mutuelle par le feed-back et prendre les dispositions nécessaires pour la garantir.

L'individu en situation de communication réagit en fonction de ses connaissances, de ses valeurs et de ses expériences antérieures. La communication est donc une activité sociale, elle ne survient jamais dans un vide mais à l'intérieur d'un contexte psycho-socio-culturel donné.

## Eléments du processus de communication

- 1) Émetteur c'est celui qui envoie le message
- 2) Récepteur c'est celui qui reçoit le message
- 3) Canal c'est le moyen par lequel le message est envoyé
- 4) Feed-back c'est le moyen par lequel on s'assure que le message a été reçu
- 5) Message c'est l'information fournie

### Schéma

voir cf :

## Barrières à la communication

### Types de communication

#### I. Communication interpersonnelle

- a) communication entre une personne et une autre. Ex. : counseling
- b) communication entre une personne et un petit groupe. Ex. : causerie

#### II. Communication de masse

Elle permet de toucher un grand nombre de personnes en même temps. Ex. : radio

### Canaux de communication

Le canal est le moyen par lequel le message est transmis. Il existe des canaux de communication individuels, de groupe et de masse.

- a) individuel Ex. : entretien - counseling - visite domiciliaire
- b) de groupe Ex. : réunion - causerie - jeu de rôles - discussion en groupe - théâtre - chant - contes, histoires - démonstration
- c) de masse Ex. : radio - télévision - rava - journaux - affiche - pancarte - livrets...

## **Principes de base de la communication**

- 1) Bien accueillir le client, dire bonjour, se présenter, faire connaissance
- 2) Mettre le client à l'aise
- 3) Poser des questions ouvertes qui facilitent le dialogue
- 4) Ecouter avec beaucoup d'attention, encourager le client à parler par des mots, des gestes...
- 5) Utiliser un langage clair pour fournir les informations/explications au client, se servir d'exemple pour faciliter la compréhension
- 6) Encourager les clients à poser des questions
- 7) Répéter les informations fournies, les reprendre avec d'autres mots (reformuler), utiliser d'autres exemples pour s'assurer que le client a compris
- 8) Demander au client de répéter les informations les plus importantes.

## **Techniques de communication**

### **A. Ecouter attentivement**

Les travailleurs de santé sont là pour écouter les problèmes des clients afin de les aider à trouver des solutions. Par des paroles, des gestes, des expressions du visage, ils font savoir aux clients qu'ils les écoutent. Ils peuvent aussi :

- \* regarder dans les yeux
- \* hocher la tête
- \* écouter attentivement
- \* sourire pour encourager
- \* complimenter pour les informations correctes

## **B. Fournir des informations correctes**

Les travailleurs de santé doivent fournir aux clients des informations correctes, claires. Ils peuvent :

- \* utiliser des mots simples que le client peut comprendre aisément
- \* fournir des informations précises
- \* utiliser des supports visuels (échantillon, affiche, dépliant...) pour faciliter la compréhension
- \* demander aux clients de répéter les informations à plusieurs reprises pour être sûr de ce qu'il a retenu et compris
- \* faire des démonstrations quand c'est nécessaire.

## **C. Poser des questions ouvertes**

## **D. Répéter les informations**

## **E. Reformuler**

# ATELYE FOMASYON SOU KOMINIKASYON

## Premye prezantasyon

### I. DIFERAN TIP KOMINIKASYON

- 1) Moun ak Moun
  - Koze avèk yon moun ou byen yon ti gwoup
  - Kominikasyon li dirèk
  - Ou pataje menm espas
  - Moun kap pale yo, wè youn lòt e yo antan yo
- 2) De mas
  - Li touche anpil moun
  - Ou p jwen fidbak tou swit

## Dezyèm prezantasyon

### II. TEKNIK POU KOUTE BYEN

- Gade moun nan nan je
- Sekwe tèt ou pou montre wap koute
- Bay moun nan tan pou pale
- Ankouraje moun nan pale : ti souri, ti pawòl, ti kesyon
- Repete pwèn ki enpòtan nan sa moun nan di yo
- Fè moun nan konpliman lè li ki yon bagay ki kòrèk

## Twazyèm prezantasyon

### III. TEKNIK POU BYEN KOMINIKÈ

- Bon jan akèy (salye fè konesans)
- Mete moun nan alèz retire baryè emosyon, santiman)
- Chèche enfòmasyon (konnen bezwen ak problèm, dekouvri baryè)
- Koute avèk anpil atansyon, ankourajman, refamilasyon
- Pale poze, ple klè, sèvi ak egzanp, ak mo lòt moun nan konprann
- By kliyan tan pou poze kesyon. Repete enfòmasyon ki enpòtan
- Fè kliyan repete enfòmasyon yo

## Katryèm prezantasyon

### IV. TEKNIK POU CHÈCHE ENFÒMASYON

- Poze bon jan kesyon selon enfòmasyon ou bezwen
- Kesyon ki bay repons wi-non
- Kesyon ki bay anpil enfòmasyon ak eksplikasyon

## Senkièm prezantasyon

### V. TEKNIK POU BAY ENFÒMASYON

- Sèvi ak mo senp pou moun nan ka konpran
- Kite kliyan ple, poze kesyon
- Sèvi ak imaj, desen, echantiyon
- Fè demonstrasyon
- Repete enfòmasyon yo plizyè fwa
- Bay enfòmasyon sou sa ki esansyèl yo, sa ki enpòtan yo
- Mande kliyan an eksplike sa li konprann. Poze kesyon dirèk
- Korije oswa konplete sa kliyan an di
- Repete mesaj ki pi enpòtan yo pou kliyan yo

### PRATIK

Jwè wòl sou teknik kominikasyon

- Vizit domisilyè kay madan Paul ki akouche depi 5 jou
- Pandan nou nan vizit kay yon fanm an aj 15-49 lane nou jwen li pa gen règ li depi 2 mwa
- Pandan wap fè motivasyon pou pòs rasanbleman ou rankontre Diedone nn moman wap travèse rivyè-a li ki ou kanal li ap boule chak fwa lap pipi

**LES  
METHODES  
D'EDUCATION**

## SEANCE III

# LES METHODES D'EDUCATION

**Objectifs :** A la fin de cette séance, chaque participant sera en mesure de :

1. A partir d'une liste de méthodes, identifier celles qui sont appropriées pour l'éducation individuelle et pour l'éducation collective
2. Décrire au moins quatre méthodes d'éducation et expliquer leur utilisation
3. Démontrer sa capacité à utiliser correctement les méthodes et les techniques d'éducation dans un jeu de rôles

**Contenu :**

- Les différentes méthodes
- Critères de choix
- Procédures d'utilisation

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>1. A partir d'une liste de méthodes, identifier celles qui sont appropriées pour l'éducation individuelle et pour l'éducation collective</p>	<p>➤ <b>Technique : Questions/Réponses</b></p> <p>◆ Le formateur fait un rappel sur la définition et les objectifs de l'éducation, clarifie la notion de méthode puis il demande aux participants de citer les méthodes qu'ils ont l'habitude d'utiliser pour l'éducation. Le coformateur note sur grande fiche les réponses obtenues. Le formateur demande aux participants d'identifier sur cette liste les méthodes qui sont appropriées à l'éducation individuelle et celles qui sont adaptées à l'éducation collective. Le formateur complète la liste au besoin et met fin à la séance.</p>	15'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagivolte</li> <li>▪ Grande fiche préparée</li> <li>▪ Marqueurs</li> </ul>
<p>2. Décrire au moins quatre méthodes d'éducation et expliquer leur utilisation</p>	<p>➤ <b>Technique : Lecture dirigée</b></p> <p>◆ Le formateur divise les participants en 4 petits groupes. Il demande à chaque groupe de travailler sur une méthode d'éducation en précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa description</li> <li>- Son utilisation</li> <li>- Les critères de choix (quand l'utiliser)</li> <li>- Les procédures d'utilisation (comment l'utiliser)</li> </ul> <p>Les groupes présentent leurs travaux, suivis de discussions. Le formateur fait la synthèse en insistant sur l'importance de bien choisir sa méthode d'éducation.</p>	60'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Matériel sur les méthodes d'éducation</li> <li>▪ Pagivolte</li> <li>▪ Marqueurs</li> <li>▪ Trépied</li> </ul>
<p>3. Démontrer sa capacité à utiliser correctement les méthodes et les techniques d'éducation dans un jeu de rôles</p>	<p><i>N.B. : L'application sur les méthodes d'éducation se fera plus tard (séances 5 et 6).</i></p>		

- Les différentes méthodes d'éducation
  - Choix de ces méthodes
  - Utilisation efficace de ces méthodes
- 

## **Les différentes méthodes d'éducation**

### **1. Education individuelle**

- entretien
- counseling
- visite à domicile

### **2. Education collective**

- causerie
- réunion
- discussion en groupe
- théâtre
- démonstration

## **Visite Domiciliaire**

### **Qu'est-ce que c'est ?**

On parle de visite domiciliaire lorsqu'un promoteur ou un agent de santé va voir une personne ou une famille chez elle pour lui prodiguer des conseils de santé et parfois lui offrir certains services.

### **Pourquoi le fait-on ?**

Elle est indiquée dans plusieurs situations. Elle permet de :

- Faire l'analyse de la situation sanitaire de la zone
- Informer les familles et les inviter à participer aux activités communautaires : clubs, comités de santé, postes de rassemblement, réunions etc...
- Prodiger des conseils de santé aux familles et aux individus
- Assurer une surveillance permanente de l'état de santé des membres de la communauté et éventuellement faire les références
- Distribuer certains produits tels vitamine A, contraceptifs etc...

### **Qui faut-il visiter ?**

Les visites domiciliaires s'adressent à tous les membres de la communauté. Cependant, il est difficile voire impossible à l'agent de santé de visiter toutes les familles en deux ou trois jours. Voilà pourquoi il doit bâtir un calendrier de visite qui tient compte des priorités. Voici une liste non exhaustive de priorités

- Les femmes enceintes
- Les nouvelles accouchées
- Les parents d'enfants de moins d'un an
- Les personnes vivant avec le VIH/SIDA
- Les nouvelles acceptantes d'une méthode de PF
- Les personnes qui ont été récemment référées au centre de santé
- Les parents d'enfants malades
- Les utilisateurs de PF qui ont abandonné (abandons)
- Les habitués des réunions qui disparaissent brusquement

### La préparation fait la différence

Une visite bien préparée donne de meilleurs résultats. Avant de se rendre dans la communauté, l'agent de santé doit prendre le temps de préparer son travail. Voici en quelques points ce qu'il doit faire :

- Consulter ses registres
- Dresser la liste des familles à visiter
- Pour chaque famille relire les notes prises au cours de la dernière visite
- Consulter la liste des clients/cas que vous avez récemment référé de façon à les visiter aussi.
- Préparer et mettre dans sa valise le matériel nécessaire

### Comment se déroule une visite ?

La visite domiciliaire se déroule en six étapes identiques à celles du counseling. Nous n'allons pas les décrire ici puisqu'on en a déjà parlé en profondeur dans le chapitre quatre. Toutefois, nous rappelons que pour réaliser une bonne visite domiciliaire, l'agent de santé doit aussi pratiquer les principes et les techniques de communication particulièrement

- Ecouter attentivement
- Poser de bonnes questions
- Reformuler
- Utiliser des mots d'encouragement
- Utiliser un langage simple
- Récapituler

### Indicateur de Suivi

Le suivi se fera mensuellement et l'indicateur est :

Le nombre de visites réalisées

Le nombre de visites prévues

### Et après

Le promoteur/l'agent de santé discutera des problèmes rencontrés pendant les visites domiciliaires au cours des réunions avec son superviseur. Celui-ci a aussi pour tâche de lui fournir un encadrement direct sur le terrain.

En annexe se trouve une fiche d'observation de visites domiciliaires qui a été développé dans le cadre du programme de planning familial du secteur privé. C'est un outil de supervision complet et détaillé qui peut être adapté à n'importe quel programme.

# **Le Counseling en matière de Planification Familiale**

## **Qu'est-ce que c'est ?**

Un processus interactif de dialogue par lequel une personne aide une autre exprimer ses besoins, à identifier des solutions possibles, à prendre une décision et en évaluer les conséquences.

Il faut dire que cette définition a évolué. De nos jours le counseling est considéré comme un partenariat d'experts.

Le conseiller a des connaissances et des compétences techniques. Il connaît la planification familiale. Il peut fournir des informations au client. Le client est considéré aussi comme un expert car il connaît mieux que quiconque sa propre existence, ses besoins et ses sentiments (Population Reports Serie I, numéro 48). Lorsque les 2 experts, prestataires et client, collaborent dans un esprit d'équipe il y a plus de chance que le counseling réussisse.

## **Pourquoi on le fait ?**

Le counseling va au-delà de la simple information. Il vise à aider les clients à analyser leur situation personnelle, leurs sentiments et leurs soucis vis-à-vis de la planification familiale.

Le counseling aide les clients à

- Décider s'ils veulent utiliser la planification familiale
- Choisir de manière informée la méthode qui leur convient le mieux
- Utiliser correctement et systématiquement la méthode choisie
- Comprendre et gérer les effets secondaires de la méthode choisie

Dans ce présent chapitre nous traiterons deux aspects : le counseling pour le choix d'une méthode et le counseling pour la gestion des effets secondaires.

## **La préparation fait toute la différence**

### **Avant le Counseling :**

- Préparer la salle (nettoyage, chaises en quantité suffisante)
- S'assurer que le matériel est disponible
- Echantillons de contraceptifs
- Tensiomètre, dossiers vierges (dans certaines institutions la personne qui fait le counseling prépare aussi le dossier du client, contrôle sa tension artérielle et son poids)
- Aides-mémoires à distribuer aux clients
- Préparer le support visuel.

## **A. Counseling sur le choix d'une méthode**

### **A qui est-il destiné ?**

Il s'adresse aux individus et aux couples désireux de contrôler leur fécondité et qui veulent choisir de manière informée la méthode de planification familiale à employer.

### **Comment se déroule une séance de counseling ?**

Le counseling en matière de planification familiale comporte six éléments ou étapes. Chaque étape est divisée en plusieurs sous-éléments qui se complètent.

#### **1. Accueil du client ou Bienvenue**

C'est une étape délicate car il s'agit de mettre le client en confiance. Pour réussir il faut :

- Accueillir le client de façon chaleureuse et respectueuse. Lui dire bonjour, l'inviter à s'asseoir...
- Se présenter, demander au client, son nom
- Veiller à ce que le client ne soit ni vu, ni entendu par d'autres clients pendant le counseling
- Dire au client que la consultation restera confidentielle

#### **2. Entretien**

Pendant la 2<sup>ème</sup> étape du counseling le prestataire évalue les besoins du client. L'entretien sera plus ou moins long selon qu'il s'agisse d'une première visite ou d'une visite de suivi. Voici ce que le prestataire doit faire :

- ✓ Poser des questions au client
  - Pour savoir les raisons de sa visite
  - Pour l'encourager à exprimer ses besoins
  - Pour évaluer ses connaissances en matière de planification familiale
  - Pour obtenir des informations nécessaires à la préparation de son dossier

**Se rappeler que les questions ouvertes sont plus efficaces**

- ✓ Ecouter attentivement le client
  - Laisser au client le temps de réfléchir et de parler
  - Observer le ton de sa voix, les expressions de son visage
  - Maintenir le contact visuel, éviter les mouvements distrayants
  - De temps en temps répéter ce qu'on a entendu en utilisant ses propres termes

### **3. Renseignement**

Pour faire un choix éclairé le client a besoin d'informations simples, claires et précises. Le prestataire s'efforcera de lui donner de renseignements sur mesure et personnalisés afin d'aider sa compréhension

- Demander au client quelles méthodes l'intéressent
- Demander au client ce qu'il sait à propos de ces méthodes
- Compléter ou apporter les corrections nécessaires
- Demander au client quelle est sa méthode préférée
- Décrire la méthode préférée du client de façon détaillée
- Montrer des échantillons au client.
- Demander au client s'il veut avoir d'autres renseignements
- Penser à dire au client que le condom est la seule méthode qui offre une double protection

### **4. Choix Volontaire**

Certains clients viennent à la consultation avec un choix déjà fait. D'autres ne savent pas quelle méthode ils veulent utiliser. Le prestataire est là pour fournir conseils au client et l'aider à trouver la méthode qui lui convient tout en sachant que la décision finale au client uniquement.

- Pour aider le client à choisir, lui demander quelle est actuellement sa situation familiale, quels sont ses projets
- Poser au client les questions suivantes cela permettra de dresser son profil :
  - Est-ce que vous allaitez un enfant ? Si oui, depuis combien de temps ?
  - Votre partenaire et vous, voulez-vous attendre avant d'avoir un enfant ? Si oui, combien de temps voulez-vous attendre ?
  - Est-ce que vous ou votre partenaire avez un autre partenaire sexuel ?
- Demander au client quelle méthode son partenaire voudrait employer
- Demander au client s'il y a quelque chose qu'il ne comprend pas et répéter les renseignements s'il le faut
- Lorsque le client aura fait son choix, vérifier si elle présente une maladie qui empêche. Si oui, le dire au client, l'aider ensuite à choisir une autre méthode.
- S'assurer que le client a pris une décision. S'il hésite ou ne peut le faire immédiatement lui remettre des préservatifs ou un spermicide dont il se servira entre temps.

## **5. Explication**

Une fois que la cliente a fait son choix, le prestataire doit lui fournir les explications claires et précises sur l'emploi de la méthode.

- Donner le contraceptif au client
- Expliquer au client comment utiliser la méthode. Autant que possible, compléter les explications par une démonstration
- Décrire les effets secondaires possibles et faire des suggestions au client sur la façon de les prendre en charge
- Décrire les signes avertisseurs et la conduite à tenir en cas d'apparition d'une de ces signes
- Dire au client quand revenir pour un contrôle de routine ou pour réapprovisionnement
- Inviter le client à revenir à n'importe quel moment s'il a des motifs d'inquiétude ou s'il veut changer de méthode
- Au fur et à mesure demander au client de répéter les informations pour s'assurer qu'il les comprend
- Donner une aide mémoire au client (dépliant, feuillet...) qu'il pourra emporter avec lui
- S'il s'agit d'une méthode qui nécessite une consultation médicale ou un acte chirurgicale (Norplant, DIU, Ligature, Vasectomie) le prestataire devra expliquer au client en quoi va consister cette consultation ou cette intervention
- Si le produit choisi n'est pas disponible dire au client où aller pour se le procurer

## **6. Retour**

Un client qui revient pour une visite de contrôle n'a pas besoin de tous les six éléments du counseling. Le prestataire devra trouver ce qu'il veut pour l'aider efficacement. Comment le savoir ?

- Demander au client s'il est satisfait de la méthode
- Demander si des problèmes de santé sont apparus depuis la dernière visite
- Vérifier si le client emploie correctement la méthode

Ensuite répondre à ses besoins :

- Répondre à ses questions s'il a des doutes
- Lui donner des produits s'il est venu s'approvisionner
- L'aider à choisir une autre méthode s'il n'est pas satisfait
- L'aider à se soigner ou choisir une autre méthode si des problèmes de santé sont apparus
- Lui donner des conseils s'il a mal employé la méthode
- Lui indiquer où il peut trouver des soins prénataux s'il veut devenir enceinte

## **B. Le counseling sur la gestion des effets secondaires**

Les effets secondaires représentent la principale cause d'abandon de la contraception. Et malencontreusement presque toutes les méthodes présentent des effets secondaires.

Le counseling est jusqu'à présent l'aide la plus efficace qu'on puisse apporter au client. Il l'aide à comprendre et par conséquent à accepter plus facilement les effets secondaires de la méthode utilisée et le cas échéant à réorienter son choix.

### A qui est-il destiné ?

Comme son nom l'indique, ce type de counseling est destiné tout particulièrement aux utilisateurs qui ont des problèmes d'effets secondaires avec leur méthode.

### Comment se déroule le counseling ?

1. Le client qui revient pour des problèmes d'effets secondaires mérite autant d'attention que lors de sa première visite. Il n'est pas nécessaire de lui faire recommencer tout le processus qui mène au choix d'une méthode. Le counseling doit être ajusté en fonction des besoins du moment. La démarche à suivre de façon chaleureuse et respectueuse.
  - Dire bonjour
  - Offrir un siège
  - Demander les nouvelles de la famille
  - Montrer au client qu'on est content de le revoir
  
2. Rechercher la raison du retour
  - Demander au client :
    - Etes-vous satisfaits de votre méthode ?
    - Avez-vous des problèmes ?
    - Quels sont les problèmes que vous avez avec la méthode ?
  - Ecouter le client attentivement
  - Rassurer le client
  - S'il s'agit d'effets secondaires ordinaires, donner des conseils pour permettre au client de les gérer
  - Demander au client de répéter les instructions
  - Insister sur l'importance de la prise régulière malgré les effets secondaires
  - S'il s'agit d'effets secondaires persistants qui gênent le client, l'aider à choisir une autre méthode.
  - Répondre aux questions du client
  - Inviter le client à revenir à n'importe quel moment.

### Indicateur de Suivi

Qu'il s'agisse de counseling sur le choix d'une méthode ou de counseling sur la gestion des effets secondaires les indicateurs de suivi sont les suivants :

- a) Adéquation du Counseling
- b) Nombre de Counseling Réalisés  
Nombre de Counseling Prévus

### Et Après

## **La Causerie**

### **Qu'est-ce que c'est ?**

C'est un entretien entre un animateur et un groupe d'individus sur un sujet déterminé.

### **Pourquoi le fait-on ?**

Cette stratégie est utilisée quand on veut informer un grand nombre de personnes en même temps, soit pour leur faire prendre conscience d'un comportement à risque et encourager un comportement moins dangereux, soit pour faire connaître les services.

### **A qui s'adresse-t-elle ?**

Il est préférable de réunir des gens qui ont des intérêts communs. Cela facilitera les discussions. Voici quelques exemples de groupes cibles :

- Les jeunes
- Les responsables d'enfants
- Les femmes enceintes
- Les hommes et femmes en âge de procréer
- Les clients qui attendent dans une clinique
- Les professeurs d'écoles etc...

### **La préparation**

- Connaître son public
  - Que sait-il déjà ?
  - Que veut-il savoir de plus ?
- Choisir le thème
- Définir les objectifs
- Préparer un plan de séance
- Préparer le support visuel
- S'assurer d'avoir bien compris le support visuel
- Préparer les lieux.

### Comment se déroule la causerie ?

- Commencer par se présenter
- Créer l'ambiance, mettre les gens à l'aise
  - Donner une blague ou
  - Animer un petit jeu si possible
- Introduire le thème puis présenter les objectifs
- Poser des questions pour susciter la discussion
- Inviter le public à parler de sa propre expérience
- Animer la discussion
- Faire participer tout le monde
- Utiliser la reformulation
- Si la discussion s'écarte du sujet la remettre sur le bon chemin
- Donner des informations claires et précises
- Employer des mots que tout le monde comprend
- Amener l'auditoire à faire des synthèses partielles
- Utiliser un support visuel
- Faire circuler le support visuel s'il le faut
- Résumer les points importants
- Poser des questions à l'auditoire pour voir si le message est bien compris
- Poser des questions pour voir comment les participants comptent utiliser les informations reçues
- Remercier l'auditoire.

## **Styèm prezantasyon**

### **VI. METÒD POU FÈ EDIKASYON**

- Vizit domisilyè (2 moun)
- Reyinon (diskisyon) gwoup
- « konferans » kozri, seyans edikasyon (gwoup)
- Demonstrasyon (gwoup)
- Temwayaj (gwoup)
- Teyat (gwoup)
- Chan (gwoup)
- Kounseling (2 moun)

#### **Travay an gwoup**

#### **METÒD POU FÈ EDIKASYON**

Chak gwoup ap travay sou yon metòd pou :

1. Dekri metòd la
2. Di ki avantaj li
3. Di ki lè pou sèvi avèk li
4. Eksplike ki jan pou sèvi avèk li

#### **30 minit**

<b>Gwoup I</b>	Kounseling
<b>Gwoup II</b>	Kozri (seyans edikasyon)
<b>Gwoup III</b>	Demonstrasyon
<b>Gwoup IV</b>	Pyès teat

#### **KOZRI**

- Seyans edikasyon kote yon animatè prezante yon sijè dapre yon plan avèk patisipasyon moun yo
- Kozri pèmèt yon sèl moun pataje enfòmasyon ak konesans avèk yon gwoup moun yon sèl kou. Li bay chans pou brase lide sou yon sijè
- Kozri se yon metòd itil anpil pou fè edikasyon nan sant, nan pès, nan legliz, nan lekòl. Li bon pou transmèt moun enfòmasyon
- Li enpòtan pou sèvi ak bon jan materyèl ; gen de lè yon demonstrasyon nesèsè pou kore kozri-a

#### **DEMONSTRASYON**

- Se yon prezantasyon pratik, yon teknik ak prensip pou realize yon aktivite
- Demonstrasyon pèmèt ou montre moun diferan jès pou fè, li ede moun devlope bon jan ladrès
- Demonstrasyon itil anpil pou ede moun adopte konpòtman ki mande ladrès
- Anpil fwa demonstrasyon mache ansanm ak kèk lòt metòd tankou : teat, kozri, chan
- Li enpòtan pou demonstrasyon an fèt ak zouti, veso ki manche ak reyalite kliyan yo

**LE  
MATÉRIEL ÉDUCATIF**

## SEANCE IV

### LE MATERIEL EDUCATIF

**Objectif :** A la fin de cette séance, chaque participant sera en mesure de :

1. Donner au moins 4 arguments pour justifier l'importance de l'utilisation du matériel éducatif
2. Expliquer les avantages et les inconvénients des matériels éducatifs les plus couramment utilisés
3. Démontrer dans un jeu de rôles sa capacité à utiliser correctement le matériel éducatif

**Contenu :**

- Importance de l'utilisation du matériel éducatif

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p><b>1. Donner au moins 4 arguments pour justifier l'importance de l'utilisation du matériel éducatif</b></p>	<p>➤ <b>Technique : Démonstration</b>  Le formateur demande aux participants d'écouter et d'observer ce qu'il va faire. Il commence à expliquer ce qu'est le SRO avec seulement des mots et des gestes. Il reprend les explications en illustrant avec un échantillon d'un sachet de SRO. Il demande aux participants les différences notées entre ces 2 explications. Laquelle a été la plus explicite ? Pourquoi ? A quoi servent les matériels éducatifs ? Quels sont les avantages de l'utilisation du matériel éducatif ?</p>	<p>45'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Echantillon de SRO</li> <li>▪ Ustensiles pour la démonstration (pot d'eau, 1 bouteille de cola)</li> </ul>
<p><b>2. Expliquer les avantages et les inconvénients des matériels éducatifs les plus couramment utilisés</b></p>	<p>➤ <b>Technique : Brainstorming</b>  ♦ Le formateur demande aux participants de citer les matériels qu'ils ont l'habitude d'utiliser ou qu'ils connaissent. Le coformateur note les matériels sur grande fiche. Le formateur complète la liste si nécessaire.</p> <p>➤ <b>Technique : Lecture dirigée</b>  ♦ Le formateur divise les participants en 4 groupes et leur demande de travailler sur les matériels éducatifs en déterminant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les avantages</li> <li>- Les inconvénients</li> <li>- Les critères de choix</li> <li>- Les techniques d'utilisation</li> </ul> <p>Les groupes sont répartis comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Groupe 1 : dépliant, brochure</li> <li>- Groupe 2 : album d'images</li> <li>- Groupe 3 : matériel de démonstration</li> <li>- Groupe 4 : affiche</li> </ul> <p>Le représentant de chaque groupe présente le travail de son groupe suivi de discussions en plénière. Le formateur fait la synthèse à partir des grandes fiches déjà préparées. Le formateur demande aux participants de revenir à l'exercice précédent pour chaque méthode, les participants identifient le matériel éducatif approprié.</p>	<p>15'  60'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagivolte</li> <li>▪ Marqueurs</li> <li>▪ Document sur les matériels éducatifs (brochures, dépliants, album d'images, affiche, matériel de démonstration)</li> </ul>
<p><b>3. Démontrer dans un jeu de rôles sa capacité à utiliser correctement le matériel éducatif</b></p>	<p><i>N.B. : L'application sur l'utilisation du matériel éducatif se fera plus tard (séance 6).</i></p>		

## **Le matériel éducatif**

- Dépliant
- Brochure
- Album d'images
- Matériel de démonstration
- Affiche

## Matériel Educatif

	Description	Quand l'utiliser ?	Comment l'utiliser ?
<b>Affiche</b>	C'est un dessin ou une image représentée sur une grande feuille de papier qu'accompagne un message, le plus souvent écrit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans les séances de mobilisation communautaire.</li> <li>• Dans les séances d'éducation en groupe.</li> </ul>	Présenter l'affiche à tout le groupe. S'assurer que tout un chacun l'a bien observé. Poser des questions sur ce que représente le dessin, la photo et aussi pour s'assurer que le message es compris.
<b>Album d'images</b>	C'est un livret avec plusieurs dessins ou photos sur des thèmes en rapport avec la santé. Au verso de chacun de ces dessins ou photos est inscrit un message éducatif de même que quelques questions clés pour faciliter la compréhension des dessins / photos et du message.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au cours des séances de counseling avec une ou deux personnes.</li> <li>• Au cours des causeries en petits groupes n'excédant pas 8 personnes</li> </ul>	<p>Choisir un sujet, le proposer au groupe.</p> <p>Poser des questions à partir des dessins / photos.</p> <p>Fournir des explications supplémentaires au besoin.</p>
<b>Flanellographe</b>	Morceau de tissu (pelon ou autre) sur lequel on peut facilement accrocher des cartes imagées.	Au cours des séances d'éducation en groupe dont l'effectif ne dépasse pas 20 personnes, s'assurer que tout le monde peut voir.	Accrocher le morceau de tissu au un endroit visible. Pour tout le groupe sélectionné qui vont avec le sujet choisi ; les coller au tissu au fur et à mesure. Poser des questions au groupe.
<b>Echantillon</b>	Exemple d'un produit. Ex : échantillon de SRO, de méthodes contraceptives etc...	Au cours d'une démonstration	
<b>Cassette audio</b>	Support pour faire passer des messages verbaux, lus ou chantés.	Au cours des séances d'éducation, de mobilisation, de sensibilisation.	Dans un appareil radio / cassette en bon état de fonctionnement (qui utilise des batteries).

## ATELYE FOMASYON SOU KOMINIKASYON

### Travay an gwoup

#### UTILIZASYON MATERYEL EDIKATIF

Chak gwoup ap travay sou yon materyèl pou :

1. Dekri materyèl la
2. Di ki avantaj li
3. Di ki lè pou sèvi avèk li
4. Eksplike kijan pou sèvi avèk li

30 minit

Gwoup I	Deplyan
Gwoup II	Albòm imaj
Gwoup III	Materyès demonstrasyon
Gwoup IV	Afich, Postè

### Premye prezantasyon

#### I. LIS MATERYÈL EDIKATIF

- Deplyan
- Bwochi
- Afich
- Echantiyon
- Gid
- Albòm imaj
- Chan
- Flanelograf

#### II. AVANTAJ MATERYÈL EDIKATIF

Ou itilize plizyè sans, li pèmèt :

- Atire atansyon
- Kenbe atansyon
- Moun yo sonje
- Moun yo konpran pi byen
- Prestatè yo sonje mesaj kle yo li se yon èd memwa
- Klian genyen plis konfians

#### ECHANTYON

- Se ekzamp yon pwodwi
- **Kilè pou w sèvi avèk li**  
Lè wap fè yon demonstrasyon sou sijè wap pale-a
- Kijan pou w sèvi avèk li  
Asire-w ke tout moun wè epi manyen echantiyon a

## ALBÒM IMAJ

- Se yon liv ki genyen anpil imaj sou sijè sante. Nan do chak imaj genyen yon mesaj edikatif. Gen tou kesyon pou w poze patisipan yo. Se twa eleman sa yo wap jwen nan yon albòm imaj.
- **Kilè pou sèvi avèk li**  
Nan seyans konseling ak 2 moun oswa nan kozri ak yon ti gwoup moun ki pa depase 8.
- **Kijan pou w sèvi avèk li**  
Chwazi sijè ou vle pale sou li a. prezante l bay gwoup la. Poze gwoup la kesyon. Bay eksplikasyon. Fè rapèl sou mesaj la.

## AFICH

- Se yon gwo fèy papye ak yon desen ki vle di yon mesaj.
- **Kilè pou sèvi avèk li**
  - Nan seyans edikasyon
  - Nan seyans mobilizasyon
- **Kijan pou w sèvi avèk li**  
Prezante afich la bay tout moun, fè tout moun wè l. Poze kesyon sou sijè desen afich la reprezante-a.

## DEPLYAN

- Se yon ti feyè ki plye an de oswa twa ki genyen enfòmasyon, mesaj, imaj sou youn oswa plizyè sijè.
- **Kilè pou w sèvi avèk li**  
Ou kapab distribye li apre aktivite sansibilizasyon, motivasyon, fòmasyon
- **Kijan pou w sèvi avèk li**  
Ou sèvi avèk li dòm èd memwa materyèl edikatif.

# LE COUNSELING

## SEANCE V

### LE COUNSELING

**Objectifs :** A la fin de cette séance, chaque participant sera en mesure de :

1. Donner au moins trois raisons justifiant l'utilisation du counseling
2. Illustrer par un exemple au moins trois facteurs pouvant influencer les résultats du counseling
3. Discuter des attitudes d'un conseiller compétent et efficace
4. Décrire les étapes du counseling selon la méthode BERGER
5. Démontrer dans un jeu de rôles sa capacité à réaliser correctement (habiletés et attitudes) une séance de counseling

**Contenu :**

- Définition du counseling
- Objectifs du counseling
- Facteurs influençant les résultats du counseling
- Caractéristiques d'un conseiller compétent et efficace
- La méthode BERGER

OBJECTIFS	DÉROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>1. Donner au moins 3 raisons justifiant l'utilisation du counseling</p> <p>2. Illustrer par un (1) exemple au moins trois (3) facteurs pouvant influencer les résultats du counseling</p>	<p>➤ <b>Technique : Travail de Groupes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur demande au groupe ayant travaillé sur le counseling de venir présenter son rapport. Il suscite une période de discussion afin de faire ressortir la définition et les objectifs du counseling.</li> <li>◆ Les participants sont divisés en 4 groupes ; 2 groupes travaillent sur les facteurs influençant les résultats du counseling et les 2 autres sur les caractéristiques d'un conseiller compétent et efficace. La présentation en plénière est suivie de discussions, à partir desquelles le formateur fait la synthèse sur les facteurs, les caractéristiques et les principes du counseling.</li> </ul>	<p>30'</p> <p>60'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagivolte</li> <li>▪ Grandes fiches préparées</li> <li>▪ Marqueurs</li> </ul>
<p>3. Décrire les étapes du counseling selon la méthode BER CER</p>	<p>➤ <b>Technique : Questions/Réponses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur distribue à 6 volontaires des cartes contenant des informations sur le sigle BER CER. Chaque carte représente une étape. A partir d'un jeu de devinettes, chaque personne identifie une étape du counseling. Chaque volontaire pose sa question au groupe qui essaie de trouver la réponse appropriée. Dès que le groupe identifie l'étape, le volontaire montre la carte portant la lettre. Quand le processus est complété, le mot BER CER apparaît.</li> <li>◆ Le formateur pose des questions au groupe pour dégager les techniques de communication appropriées à chaque étape.</li> </ul>	<p>30'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jeu de devinettes</li> </ul>
<p>4. Démontrer dans un jeu de rôles sa capacité à réaliser correctement (habiletés et attitudes) une séance de counseling</p>	<p>➤ <b>Technique : Jeu de rôles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur divise les participants en petits groupes de trois et demande à chaque membre du groupe de jouer chacun à son tour, pendant 10 minutes, le rôle de prestataire, de client et d'observateur. Pendant ce temps, les formateurs observent la dynamique dans les groupes. Après 30 mns les formateurs invitent les participants à revenir en groupe et de partager l'expérience.</li> </ul>	<p>60'</p>	

- Définition et but du counseling
- Méthode BERGER
- Qualités d'un bon conseiller

## Définition

Le counseling appelé encore assistance-conseil ou encadrement psychologique est un entretien de relation d'aide entre deux (2) personnes. Il consiste à assister le client dans un processus d'ajustement personnel à une situation difficile. Dans cet entretien, un professionnel fournit à un client les informations, l'orientation, le support psychologique appropriés pour lui permettre de :

- prendre une décision, faire un choix
- réaliser l'action/les actions nécessaire(s) pour gérer une situation

## Qualités d'un bon conseiller

1. **La confidentialité** : le client doit être assuré que les points discutés ne seront pas divulgués dans la communauté
2. **La neutralité** : le conseiller doit pouvoir taire ses convictions et valeurs propres pour ne porter aucun jugement moral sur le comportement et les opinions du client
3. **L'empathie** : le conseiller doit être capable de se mettre à la place du client, d'analyser la situation à partir de la perspective de ce dernier, le comprendre et l'accepter sans pour autant le prendre en pitié ou se lamenter sur son sort
4. **L'honnêteté** : le conseiller doit toujours dire la vérité au client et surtout éviter de lui fournir des informations tronquées
5. **Le respect de la liberté du client** : une des qualités essentielles d'un bon conseiller est la "non-directivité" c'est-à-dire qu'il ne dicte pas au bénéficiaire la conduite à tenir mais il l'oriente en l'aidant à clarifier ses valeurs et en lui fournissant les informations nécessaires. Le counseling vise d'abord à développer ou à renforcer la capacité de l'individu en crise à gérer une situation inhabituelle, il faut donc, à tout prix, lui laisser la liberté de faire son choix, de prendre la décision qui lui convient.

## **Méthode BERGER**

- B**ienvenue      Echange de salutations, de présentation, clarification du but de la rencontre pour établir un climat de confiance propice à la communication.
- E**ntretien      Période de prise de connaissance du profil du client et de ses besoins. Le conseiller pose des questions pertinentes et écoute activement le client pour déterminer la nature de ses besoins et évaluer sa capacité à y faire face.
- R**enseignement      Etape au cours de laquelle le conseiller fournit au client les informations en relation avec ses besoins et aux moyens existants pour les satisfaire.
- C**hoix      Moment capital de la séance. Le conseiller aide le client, au besoin, à prendre la décision la plus appropriée. Le conseiller assiste le client par des questions et des reformulations et l'encourage à exprimer clairement l'option retenue et à l'évaluer.
- E**xplication      Le conseiller fournit au client les instructions claires et précises lui permettant de prendre les mesures nécessaires pour concrétiser son choix. Il doit aussi lui indiquer les ressources disponibles qui peuvent lui être utiles pour la prise en charge de sa situation. Le conseiller doit toujours s'assurer que le client a bien compris les instructions reçues.
- R**enforcement      Cette dernière étape est d'une grande importance. Le conseiller doit toujours exprimer clairement sa disponibilité au client pour une nouvelle rencontre en vue de continuer l'encadrement. Il est recommandé qu'un rendez-vous formel soit pris; dans certains cas, le conseiller devra indiquer au client les moyens de le contacter au besoin

Il importe de rappeler ici que cette procédure devra être adaptée au contexte et au client. Par exemple, l'étape d'entretien sera beaucoup plus longue avec un tout nouveau client; certains clients n'arriveront pas à une décision au cours de la première séance de counseling.

## Jeu de Devinettes - Qui suis-je?

1. Je suis poli, je salue et j'essaie de mettre tout le monde à l'aise. C'est moi qui débute l'activité avec la lettre B. Qui suis-je?	<b>Bienvenue</b>
2. Je commence par E, sans moi le conseiller ne connaîtra pas les informations importantes qui l'aideront à découvrir les besoins du client. Qui suis-je?	<b>Entretien</b>
3. Je vais droit au but. Si vous pensez à la lettre R, pensez aussi aux informations précises qui fournissent au client les moyens de satisfaire ses besoins. Qui suis-je?	<b>Renseignement</b>
4. Je suis synonyme de sélections. Avec la lettre C, je constitue une étape importante du BERGER. Qui suis-je?	<b>Choix</b>
5. Mes informations précises permettent au client de prendre les mesures nécessaires pour concrétiser son choix. Qui suis-je?	<b>Explication</b>
6. Je suis la dernière étape, je commence par R. Je peux être un rendez-vous mais surtout l'occasion de continuer l'encadrement de mon client. Qui suis-je?	<b>Renforcement</b>

## KOUNSELING

- Se yon chita pale kote youn moun ap ede youn lòt moun pran yon DESIZYON
- Kounseling pèmèt klian an diskite sou pwoblèm li oswa sitiyasyon li pou li wè pi klè, li pèmèt li jwen bon jn enfòmasyon kp ede l pran yon bon desizyon
- Kounseling itil nenpòt lè youn moun nan yon sitiyasyon ki difisil oswa youn moun gen pou l pran yon desizyon enpòtan
- Konseye-a pa janm dwe pran desizyon nan plas moun nan

## ETAP KOUNSELING

- \* Byenveni :  
Salve  
Konesans  
Mete l alèz
- \*E/Antretyen :  
Poze kesyon  
Koute k atansyon
- \*Ranseyman :  
Pale klè, ekzanp  
Tout teknik bay enfòmasyon
- \*Chwa  
Refòmasyon  
Poze kesyon
- \*Eksplikasyon :  
Teknik pou bay enfòmasyon

- Randevou

## KONDISYON POU YON BON KOUNSELING

- Kenbe sekre klian an
- Pa jije klian an
- Mete-w nan plas klian an pou w ka konprann li
- Di klian tout laverite
- Respekte libète klian an pou l pran desizyon l vle a

## PRATIK

### Jwèt wòl sou kounseling

- Madan Klod gen 3 pitit, li seside fè youn lòt si sitiyasyon vin pi bon
- Joslin gen yon mwa depi li komanse bwè lofemenal, li toujou santi l pa byen
- Klotid sou 3 piki Depo, tanzantan lap bay ti san epi semèm sa-a li gen emoraji

**L'ÉDUCATION  
DE  
GROUPE**

## SEANCE VI

### L'EDUCATION DE GROUPE

**Objectifs :** A la fin de cette séance, chaque participant sera en mesure de :

1. Identifier les différentes étapes à suivre pour la réalisation d'une séance d'éducation collective réussie
2. Elaborer le plan d'une séance d'éducation collective
3. Démontrer sa capacité à appliquer les techniques d'animation de groupe dans un jeu de rôle

**Contenu :**

- Les étapes d'une séance d'éducation
- Les techniques d'animation de groupe
- Les éléments d'un plan d'une séance d'éducation

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>1. Identifier les différentes étapes à suivre pour la réalisation d'une séance d'éducation collective réussie</p>	<p>➤ <b>Technique : Questions/Réponses</b>            Le formateur demande à quelques participants d'expliquer au groupe comment ils procèdent habituellement pour réaliser une séance d'éducation en groupe. Le coformateur note les réponses obtenues sur une grande fiche. Le formateur pose des questions de clarification au besoin puis fait la synthèse des réponses obtenues pour dégager les étapes à suivre et l'importance de leur mise en application pour garantir la réussite de la séance.</p>	<p>30'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagevolte</li> <li>▪ Marqueurs</li> </ul>
<p>2. Elaborer le plan d'une séance d'éducation collective</p>	<p>➤ <b>Technique : Travail en Groupes</b>            ♦ Le formateur divise les participants en 4 groupes. Chaque groupe doit préparer un plan de session sur le thème indiqué en précisant le sujet, la méthode et le matériel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Groupe I : Sérum oral</li> <li>→ Groupe II : Suivi pré et postnatal</li> <li>→ Groupe III : IST/VIH/SIDA</li> <li>→ Groupe IV : Planification Familiale</li> </ul> <p>Le représentant de chaque groupe présente le travail du groupe. La présentation sera suivie de discussions en plénière. Le formateur fait la synthèse des discussions en portant les corrections nécessaires au plan présenté.</p>	<p>90'</p>	
<p>3. Démontrer sa capacité à appliquer les techniques et principes d'animation de groupe dans un jeu de rôle sur une causerie</p>	<p>➤ <b>Technique : Jeu de rôles et mini-exposé</b>            ♦ Le formateur demande 12 à 15 volontaires (environ 2/3 du groupe) L'un d'eux joue le rôle d'animateur, les autres représentent des parents d'enfants participant à une causerie. Le formateur explique son rôle à l'animateur ; en même temps, le coformateur assigne des rôles aux parents à partir des fiches distribuées. L'animateur réalise une causerie sur la vaccination. Les autres participants observent avec attention et en silence pour relever les points forts et les points faibles de la séance. Le</p>	<p>30'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jeu de rôle préparé</li> <li>▪ Grande fiche préparée</li> </ul>

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
	<p>formateur remercie les volontaires et pose des questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ D'abord à « l'animateur » : comment avez-vous vécu l'expérience ? Quelles étaient les difficultés rencontrées ? Comment vous sentiez-vous ?</li> <li>→ Aux « parents » : Comment vous êtes-vous sentis ? Etes-vous satisfaits de la séance ? Comment avez-vous trouvé le comportement de l'animateur ?</li> <li>→ Enfin, aux « observateurs » : Comment avez-vous trouvé la séance ? Les points forts et les points faibles ? Comment avez-vous trouvé le comportement de ... ? Qu'est-ce que l'animateur a fait pour contrôler le groupe ? Qu'est-ce que l'animateur aurait pu faire pour mieux gérer la situation ?</li> </ul> <p>Le formateur fait la synthèse des réponses obtenues et présente les techniques d'animation de groupe à partir de la grande fiche préalablement préparée.</p> <p>➤ <b>Technique : Jeu de rôles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Un représentant de 2 des 4 groupes réalise une séance d'éducation selon le plan préparé précédemment, les autres membres du même groupe jouent le rôle d'observateurs. Les membres des autres groupes joueront le rôle de participants à la séance. Après la présentation de la séance, le formateur pose des questions au groupe pour dégager les points forts et les points faibles relatifs à l'application de la méthode choisie, l'utilisation du matériel éducatif, l'application des techniques d'animation de groupes. Il fait la synthèse et porte les corrections nécessaires.</li> </ul> <p>L'activité continue jusqu'à ce que tous les groupes aient présenté leur séance.</p>	<p>30'</p> <p>90'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de séance de chaque groupe</li> </ul>

## **L'Education de groupe**

- Les étapes d'une séance d'éducation
- Les techniques d'animation de groupe
- Les éléments d'un plan de séance d'éducation

- Gwoup II** Kozri (seyans edikasyon)
- Gwoup III** Demonstrasyon
- Gwoup IV** Pyès teat

### **KOZRI**

- Seyans edikasyon kite yon animatè prezante yon sijè dapre yon plan avèk patisipasyon moun yo
- Kozri pèmèt yon sèl moun pataje enfòmasyon ak konesans avèk yon gwoup moun yon sèl kou. Li bay chans pou brase lide sou yon sijè
- Kozri se yon metòd itil anpil pou fè edikasyon nan sant, nan pòs, nan legliz, nan lekòl. Li bon pou transmèt moun enfòmasyon
- Li enpòtan pou sèvi ak bon jan materyèl : gen de lòt yon demonstrasyon nesèè pou kore kozri-a

### **DEMONSTRASYON**

- Se yon prezantasyon pratik, yon teknik ak prensip pou realize yon aktivite
  - Demonstrasyon pèmèt ou montre moun diferan jès pou fè, li ede moun devlope bon jan ladrès
  - Demonstrasyon itil anpil pou ede moun adopte konpòtman ki mande ladrès
  - Anpil fwa demonstrasyon mache ansanm ak lòt metòd tankou : teat, kozri, chan
- Li enpòtan pou demonstrasyon an fèt ak zouti**

### **PRATIK/KOZRI TRAVAY AN GWoup**

- Kisa pou yon moun fè moun evite IST/SIDA
  - Koman yo prepare sewòm oral
  - Enpòtans suivi pre e pòs tès natal
- Chak gwoup ap prepare plan kozri pou yon sijè  
Gwoup la ap chwazi yon moun pou fè kozri a

### **MODÈL PLAN**

- Tèm :** IST/SIDA
- Sijè :** Prevansyon IST
- Entrodiksyon :** Salitasyon – Tèm – Sijè (Mise en ambians)
- Poze problèm :** Danje/Konesans  
Kijan yo trape maladi sa  
Kijan ou pa ka prevni li  
Demonstrasyon kondòm

**Ki aksyon :** Poze kesyon pu wè si tout moun konprann  
Ke sa nou pwal fè pou nou pa trape IST  
Ki sa nou pral fè dan kominikasyon  
Men ki kote nap jwen kondòm

**Cloti :** Ramase (ide) repas  
Mèsi – Randevou (dat)

### MODÈL PLAN

**Tèm :** Gwosès / Akouchman  
**Sijè :** Enpòtans swivi prenatal ak pòs natal  
**Intwodiksyon :**  
**Poze keksyon :** Konbyen mounk kap mouri ak mal danfa  
Pouki sa yon fanm ansent dwe konsilte  
1<sup>er</sup> konsiltasyon prenatal  
2<sup>em</sup>e konsiltasyon prenatal  
3<sup>em</sup>e konsiltasyon prenatal  
Enpòtans konsiltasyon pòsnatal

**Ki aksyon :** Ki kote konsiltasyon yo fèt  
Kilè

**Kloti :**

### MODÈL PLAN

**Tèm :** Sewòm oral  
**Sijè :** Prevansyon dezitrasyon  
**Intwodiksyon :**  
**Poze keksyon :** Kilè yon moun genyen diare  
Ki premyen jès nou dwe fè  
Ki sa nou konfè  
Ki sa kap rive moun kap pèdi dlo  
Kiyès ki yon prepare sewòm oral  
Koman yo prepare

**Ki aksyon :** Ki kote nou jwenn sewòm oral  
Konbyen li koute  
Konbyen moun nap montre prepare l.

**Kloti :** Repase, randevou

## PREPARASYON LÈ WAP FÈ KOZRI

- Ou chwazi sijè
- Ou prepare sijè-a (plan)
- Ou chwazi materyèl ki ale ak sijè-a

### DEROULMAN KOZRI

<b>*Entodikasyon :</b>	Sitasyon Prezantasyon Ki sijè Metè moun yo alèz
<b>Poze kesyon</b>	Kesyon ak moun yo sou sijè-a Bay kèk rezon pou kisa li grav Ki sa-l ka fè
<b>Analyz/solisyon</b>	Poze kesyon sou koman nap ajè devan problèm sa Diskisyon nan gwoup la Bay enfòmasyon Fè rezime
<b>Ki aksyon</b>	Gade si tout moun konpran si yo tout dakò Ki sa nou pwal fè apre kozri Gade si gen mwayen pou moun yo fè aksyon
<b>Klòti</b>	Rezime (mesaj kle) Remèsi, randevou

### ANIMASYON GWROUP

- Bi animasyon gwoup la se fasilite echanj eksperyans ak konesans antre plizyè nan yon gwoup moun pou ankouraje yo reflechi, diskite sou yon pwoblèm pou yo kapab fè yon aksyon.

### ENPÒTANS ANIMASYON GWROUP

- Li pèmèt ou bay plizyè moun n menm tan yon enfòmasyon
- Manm gwoup la ka pataje eksperyans yo epi yonn ap soutni lòt
- Animate a gen posibilite reponn kesyon kèk moun ki timid pa tap poze
- Moun ki jwenn enfòmasyon an gwoup, ki motive an gwoup pi dispoze devlope yon konsyans kominotè, pran desizyon an gwoup, mete tèt ansanm pou fè yon aksyon.

## KONDISYON POU REYISI YON ANIMSYON

### • **Prepare seyans la**

1. Chwazi kote a : Gwoup la fèt pou travay yon kote ki favorabb (pa twò cho, gen kont espas, pa gen bri)
2. Bati plan seyans la, rekontwole tout enfòmasyon teknik yo. Chwazi materyèl odyo, vizyèl yo

### • **Kreye yon bon anbyans kap dire pandan tout seyans la :**

1. Anbyans kote tout moun rilaks, pa gen tansyon, fasilite nou bay yon travay pwodiktif, ki bay bon rezilta
2. Di aklè depi o komansman ki objektif seyans la
3. Poze kesyon louvri pou ankouraje tout moun patisipe san fòse
4. Itilize yon langaj tout moun ka konprann
5. Otank posibilite rantrè patisipan yo nan prezantasyon an
6. Jesyon tan an : Asire patisipan yo ke nòmalman seyans la ka dire ant 1è e demi ak 2èd tan maksimòm.

### • **VERIFYE KONPREYANSYON K ITILITE MESAJ YO**

1. Asire ou ke tout patisipan yo kapte mesaj prensipal la
2. Mande patisipan yo kijan yo pral mete enfòmasyon sa yo an aplikasyon
3. Ba yo yon lòt randevou epi di sou ki nou pral pale la prochèn fwa
4. Salye envite yo epi di orevwa

## JESYON GWROUP LA

**Nan reyinyon gwoup yo nou jwenn plizyè moun ki ka sanble ak yon « moun tip »  
Men senk ekzanp ou jwenn souvan :**

- **Estimilatè :** Li zanmi tout moun, sansib pou tout lide lòt moun. Li kanpe tout diskisyon ki pèsònèl, li eseye rezime

**Sa pou fè :** Pèmèt li bay opinyon li, ba li la pawòl souvan

- **Moderatè :** Li eksplike obsèvyasyon lòt moun yo, li fè sijesyon sou fason pou mete pwopozisyon gwoup la adopte yo an pratik

**Sa pou fè :** Yon moun konsa se yon resous ki enpòtan nankominote a. Chèche ba-l responsabilite pou reyisi pwogram nan.

- **Pedan, Chèlbè :** Se yon moun kap chèche parèt. Li fè blag, li atire atansyon lòt moun you sou li, detounen yo de reyinyon an

**Sa pou fè :** Fè lòt moun yo kòmante pawòl li yo. Mande-l pou-l respekte dwa lòt yi.

- **Dominatè :** Li pale anpil, li monopolize konvèsasyon-an. Li eseye pran tèt gwoup la , lap pran pòz chèf li sou yo.

**Sa pou fè :** Pou kontwole-l fè-l pe ak tak, koupe pawòl li avèk teknik. Ou kapab eseye tou ba li wòl moderatè.

## PLAN

<b>Sijè</b>	:	Malari
<b>Intwodiksyon</b>	:	Salitasyon – Konesans – Mete moun yo alèz
<b>Poze pwoblèm</b>	:	Prezans enfòmasyon sou malari – Konsèlans – Danje – Koz
<b>Analiz</b>	:	Chèche koz – Diskite sou koz – Solisyon pou nou pote
<b>Planifikasyon</b>	:	
<b>Kloti</b>	:	Repa – Mèsi – Randevou

## PREPARASYON

- Chwazi kote – Ranje kote a davans
- Mete moun yo chita de fason youn wè lòt pou youn ka repon nan sa lòt ap di – Chèz yo ka mete an ron-n ou demi ron-n
- Prepare materyèl nou pwal itilize
- Fè plan (pwin kle)
- Kesyon pou diskisyon
- Fè rezime

## MEN YON KA

Mwa ki sot pase-a, Mis nn dispansè X remake gen anpil ka fièv ki sanble ak malari ki soti nan glasi, li mande ajan an pou-l òganize yon reyinyon kominotè a pou sensibilize kominote a pou yo pran yon desizyon, pou yo kon sa yap fè.

**LA  
MOBILISATION  
COMMUNAUTAIRE**

## SEANCE VII

# LA MOBILISATION COMMUNAUTAIRE

**Objectif :** A la fin de cette séance, chaque participant sera en mesure de :

1. Expliquer le concept de Mobilisation Communautaire
2. Enumérer dans l'ordre les différentes étapes du cycle d'action communautaire
3. Décrire à réaliser à chaque étape du cycle d'action communautaire
4. Préparer, selon la procédure établie, une réunion communautaire
5. Démontrer dans un jeu de rôle sa capacité à appliquer les techniques et les principes d'animation de groupes dans une réunion communautaire

**Contenu :**

- Définition de la Mobilisation communautaire
- Les étapes du cycle d'action communautaire
- Planification d'une réunion communautaire

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>1. Expliquer le concept de Mobilisation communautaire</p>	<p>➤ <b>Technique : Brainstorming &amp; mini-exposé</b></p> <p>◆ Le formateur présente une grande fiche sur laquelle est inscrite « Mobilisation Communautaire ». Il pose aux participants les questions suivantes pour dégager une définition du concept : Que signifie pour vous cette expression « Mobilisation Communautaire » ? Le coformateur note les réponses sur grande fiche. Le formateur fait la synthèse des réponses obtenues et présente sur grande fiche la définition de la Mobilisation Communautaire en dégagant les mots clés (<i>organisation, action, participation continue</i>). Puis, il demande à 2 ou 3 participants de lire la définition.</p> <p>◆ Le formateur clôture la séance en faisant sortir les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la mobilisation communautaire est une stratégie qui permet d'obtenir la participation communautaire ;</li> <li>2. les avantages de la participation communautaire ;</li> <li>3. les différentes forme de participation communautaire ;</li> <li>4. la communauté est une entité hétérogène complexe dont les membres ont des intérêts divers.</li> </ol>	45'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagivolte</li> <li>▪ Marqueurs</li> <li>▪ Grandes fiches préparées</li> </ul>
<p>2. Examiner dans l'ordre les différentes étapes du cycle d'action communautaire</p>	<p>➤ <b>Technique : Questions/Réponses &amp; mini-exposé</b></p> <p>◆ Le formateur pose au groupe la question suivante : Quelles sont les étapes à suivre dans une démarche visant à mobiliser la communauté ? Le formateur fait la synthèse des réponses obtenues, le coformateur distribue à 5 participants choisis au hasard des cartes portant chacune une des étapes de la mobilisation communautaire. Le formateur demande aux participants ayant reçu les cartes de reconstituer le cycle sur une grande feuille, les 5 participants discutent de l'ordre des différentes étapes avec les autres participants. Le formateur corrige si nécessaire.</p>	30'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagivolte</li> <li>▪ Marqueurs</li> <li>▪ Cartes</li> <li>Etapes de la Mobilisation Communautaire</li> </ul>

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>3. Décrire les activités à réaliser à chaque étape du cycle d'action communautaire</p>	<p>➤ <b>Technique : Travail en groupes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur divise les participants en 5 groupes et demande à chaque groupe de réfléchir pendant 10 mns sur les activités à réaliser à chacune des étapes : <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Groupe I : Organisation</li> <li>→ Groupe II : Analyse de situation</li> <li>→ Groupe III : Planification conjointe</li> <li>→ Groupe IV : Mise en oeuvre</li> <li>→ Groupe V : Evaluation participative</li> </ul> </li> <li>➤ Le représentant de chaque groupe présente le travail du groupe. La présentation des 5 groupes sera suivie de discussions en plénière. Le formateur fait la synthèse avec la présentation des activités des différentes étapes sur grande fiche.</li> </ul>	45'	
<p>4. Préparer, selon la procédure établie, une réunion communautaire</p>	<p>➤ <b>Technique : Travail en groupes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur demande aux participants de retourner dans les groupes formés précédemment et leur demande d'analyser l'étude de cas de Grand-Gosier écrite sur grande fiche. Chaque groupe doit préparer et planifier une réunion communautaire pour faire face à cette situation, la réunion de chaque groupe se situera à l'étape de la mobilisation communautaire assignée au groupe précédemment. Les travaux seront présentés par un membre de chaque groupe ; une période de discussions suivra la présentation des 5 groupes.</li> <li>➤ Le formateur fait la synthèse et porte les corrections nécessaires.</li> </ul>	45'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grande fiche préparée (étude de cas de Grand-Gosier)</li> </ul>
<p>5. Démontrer dans un jeu de rôle sa capacité à appliquer les techniques et les principes d'animation de groupes dans une réunion communautaire</p>	<p>➤ <b>Technique : Jeu de rôles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Un représentant des 2 autres groupes organise la réunion communautaire planifiée, les autres membres du même groupe jouent le rôle d'observateurs. Quelques autres (10 à 12) participants jouent le rôle de leaders communautaires participant à la réunion, alors que le reste des participants notent les points forts et les points faibles. A la fin de la réunion, le formateur pose des questions aux participants pour critiquer de façon constructive. Il fait la synthèse et porte les corrections nécessaires.</li> </ul> <p>L'activité continue jusqu'à ce que tous les groupes aient présenté leur séance.</p>	90'	

- Définition mobilisation communautaire
- Etapes de l'approche communautaire
- Comment organiser une réunion communautaire réussie ?
- Cycle d'action communautaire
- Etude de cas

## **La Mobilisation Communautaire**

La mobilisation communautaire est une action stimulée par la communauté elle-même ou par d'autres, qui est planifiée, exécutée par les personnes, groupes et organisations communautaires de manière participative et continue afin de résoudre des problèmes de santé.

Les acteurs externes (par exemple, les agents d'IEC) peuvent identifier un thème qui a besoin d'attention, tel que la santé reproductive, mais c'est la communauté qui agit en tant que sujet du changement et non pas objet du changement.

### **Stratégies de mobilisation communautaire**

Voici quelques exemples d'activités de mobilisation communautaire. Certaines de ces activités sont peut-être déjà réalisées dans les communautés où vous travaillez. Pouvez-vous penser à d'autres types d'activités communautaires?

- Le diagnostic participatif : participation de la communauté à l'identification des problèmes, la résolution des problèmes, la planification des actions et la mise en oeuvre des programmes.
- Foires de santé
- Journées ou événements spéciaux pour sensibiliser d'avantage à des questions sanitaires (i.e. la journée mondiale du SIDA ou les journées de vaccination)
- Comités de santé villageois pour gérer les centres de santé et les pharmacies
- Activités éducatives réalisées par des groupes communautaires, telles que les organisations féminines et les groupements de jeunes.
- Troupes communautaires de théâtre ou de danse utilisées pour communiquer les messages de santé
- Concours permettant de sensibiliser à des questions de santé, tels que les concours de rédaction, de chansons ou poèmes et les concours d'affiches pour enfants.

### Où faire de la mobilisation communautaire?

La mobilisation communautaire ne sera pas efficace dans toutes les communautés. Certains facteurs favorisent la mobilisation communautaire et d'autres la freinent. On peut évaluer une communauté selon ces facteurs pour voir si la mobilisation communautaire aurait une bonne chance de réussir.

### Facteurs qui favorisent la mobilisation communautaire

- Il existe une communauté bien définie avec laquelle travailler (soit géographique, soit en fonction d'autres critères tel que l'intérêt commun)
- La communauté a déjà travaillé ensemble par le passé pour traiter des problèmes
- La communauté peut prendre des décisions sur les ressources
- Il existe des organisations communautaires établies qui savent comment identifier les besoins et les traiter
- Les membres communautaires sont conscients du problème de santé et sont préoccupés à ces propos
- Votre personnel de programme respecte les connaissances, capacités et souhaits des membres communautaires
- Votre projet n'est pas trop pris par le temps (vous n'êtes pas pressé de produire des résultats)
- La communauté est unie par des intérêts communs
- Les autorités locales ou le gouvernement soutiennent la communauté
- La structure communautaire permet la participation de tous les groupes et pas seulement de ceux qui occupent des positions de pouvoir

## **Étapes de l'Approche communautaire**

### **Grandes lignes d'une démarche de mobilisation sociale.**

Ces grandes lignes présentées à titre indicatif, sont structurées en trois (3) phases qui sont l'orientation, l'organisation et le fonctionnement. Ces phases sont chacune composée de plusieurs étapes.

#### Phase 1 : Orientation

Étape I : contacts informels avec les représentants des communautés

Étape II : réunion avec les représentants des communautés

Étape III: réunion avec toutes les composantes des villages

#### Phase 2 : Organisation

Étape I : auto-analyse ou auto-diagnostic communautaire

Étape II : auto-organisation ou mise en place de structures

#### Phase 3 : Fonctionnement

Étape I : identification et planification des activités

Étape II : mise en oeuvre du plan d'action

Étape III: suivi et évaluation des progrès à mi-parcours

Étape IV: auto évaluation des activités et nouvelle planification

### **Qu'est-ce que les "mobilisateurs" doivent savoir?**

- Comprendre et pouvoir appliquer les principes et les théories de l'apprentissage et du changement de comportement
- Etre sensible aux facteurs politiques, culturels et de genre
- Avoir d'excellentes capacités en communication, surtout la capacité d'ECOUTE
- Avoir des techniques de facilitation : savoir utiliser les méthodes appropriées - ne pas "manipuler"
- La connaissance technique des questions de santé
- Posséder les techniques en dessein des programmes et en management
- Posséder les techniques en développement organisationnel (la dynamique des groupes, les structures, etc...)
- Etre capable d'analyser, de soutenir et de bâtir la capacité et la compétence d'une communauté (organisation, participation, leadership, management, liens aux organisations extérieures, etc...)

### **Comment organiser une réunion communautaire réussie ?**

Au moins trois (3) conditions sont nécessaires pour la réussite d'une réunion communautaire :

#### **1) Une bonne préparation:**

- lancer les invitations à l'avance à travers des canaux sûrs
- le choix du lieu : choisir un local où tout le monde se sent à l'aise, c'est-à-dire à l'abri du bruit, de la chaleur avec suffisamment d'espace pour contenir tous les invités
- bâtir le plan de la séance : le sujet à débattre, les informations techniques en rapport avec le sujet, le matériel de support approprié, etc...

#### **2) Maintenir une bonne ambiance, tout au long de la réunion;**

- présenter les objectifs de la réunion
- poser des questions ouvertes pour encourager la participation de tous sans contrainte
- utiliser des mots clairs, un langage simple que tout le monde peut comprendre
- donner souvent la parole : créer une bonne animation où tout le monde participe
- assurer une bonne gestion du temps : commencer la réunion à l'heure dite et la finir à temps (entre ½ heure et 2 heures de temps)

#### **3) Vérifier compréhension et utilité des messages :**

- s'assurer que le message principal de la réunion est capté et compris de tous
- s'assurer que les informations reçues au cours de la réunion seront mises en application
- choisir une date pour une nouvelle rencontre
- saluer et dire au revoir

## **Réunion Communautaire. - Etude de cas**

Dans la commune de Grand-Gosier, au cours du mois dernier, plusieurs cas de fièvre ayant l'allure de la malaria, ont été enregistrés par les agents de santé de la zone. L'auxiliaire du dispensaire ayant identifié ce problème à travers sa compilation mensuelle a décidé de rencontrer le personnel communautaire pour le sensibiliser et lui demander :

- a) de mobiliser la communauté sur le problème
- b) d'informer la population sur la maladie, les causes, les moyens de prévention et la conduite à tenir

Chaque groupe doit :

- décrire les étapes à franchir pour une approche communautaire du problème
- préparer et réaliser une réunion communautaire afin d'appliquer les instructions reçues.

## MOBILIZASYON KOMINOTÈ

- **Ki sa li vle di**

Se yon aksyon kominote-a oswa lòt moun deyò ankouraje, aksyon sa a planifie, realize ak patisipasyon gwoup, lidè ak manm kominote-a. Aksyon an fèt pou l dire jis yo jwen solisyon pou pwoblèm kominote-a.

## DEMACH MOBILIZASYON KOMINOTÈ

- Demach sa a genyen :  
1 etap òganizasyon ak 4 etap sou teren

1. Òganizasyon
2. Analiz
3. Planifikasyon
4. Realizasyon
5. Evalyasyon

### I. ÒGANIZASYON

- Reflechi sou program nan
- Pran kontak ak kominote a
- Chache patnè
- Monte ekip la (espri, volonte)

### II. ANALYZ SITYASYON

- Chache ki pwoblèm ki genyen
- Diskite sou koz pwoblèm yo
- Klase pwoblèm (ijans, gravite, solisyon)

### III. PLANIFIKASYON ANSANM

- Chwazi ki pwoblèm
- Fikse objektif
- Kisa nap fè – Kilè – Kilès – Ki resous

### IV. REYALIZASYON AKTIVITE YO

- Monte yon komite – Fikse wòl
- Etabli règ pou fonksyone
- Defini fason pou regle konfli

### V. EVALYASYON

- Deside kijan nap fè evalyasyon an
- Kontwole ki sa ki realize
- Diskite sou rezilta yo
- Deside ki sa ki pwal fèt apre

# **LA PLANIFICATION DES ACTIVITÉS D'IEC**

## SEANCE VIII

### LA PLANIFICATION DES ACTIVITES D'IEC

**Objectif :** A la fin de cette séance, chaque participant sera en mesure de :

1. Préparer un calendrier mensuel selon le format adopté par l'institution de travail
2. Donner au moins 3 arguments pour justifier l'importance de la planification des activités

**Contenu :**

- Définition de la planification
- Les éléments d'un plan d'activités
- L'importance de la planification

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>1. Préparer un calendrier mensuel selon le format adopté par l'institution de travail</p>	<p>➤ <b>Technique : Exercice individuel</b></p> <p>◆ Le formateur demande à chaque participant de préparer un plan d'activités pour le mois suivant. Le formateur circule parmi les participants pour observer leur travail. A la fin du temps imparti (20 mns), il demande à un participant de présenter son plan, le coformateur prend note sur grande fiche. Le formateur demande si un autre participant a un plan différent de le présenter à son tour. Il peut, si nécessaire, demander à un troisième participant de présenter. Puis, il pose au groupe les questions suivantes pour déterminer les informations fournies par ses plans :</p> <p>→ Quelles sont les informations que nous donne ce plan ?</p> <p>→ Quelles sont les autres informations que vous auriez aimé trouver dans un plan d'activités ?</p> <p>→ Est-ce que les activités indiquées dans ces plans sont formulées de façon précise ?</p> <p>A partir des réponses obtenues, le formateur fait la synthèse sur les éléments d'un plan d'activités avec la grande fiche en faisant ressortir l'importance de chacun des éléments.</p>	45'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagivolte</li> <li>▪ Marqueurs</li> </ul>
<p>2. Donner au moins 3 arguments pour justifier l'importance de la planification des activités</p>	<p>➤ <b>Technique : Brainstorming</b></p> <p>◆ Le formateur demande à quelques participants de proposer une définition de la planification. Puis fait la synthèse des réponses obtenues et présente la définition inscrite sur grande fiche.</p> <p>◆ Il continue la séance en demandant aux participants :</p> <p>→ Est-ce qu'il est important de planifier les activités IEC ?</p> <p>→ Quels sont les avantages d'une bonne planification des activités ?</p>	30'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grande fiche préparée</li> </ul>
	<p>➤ <b>Technique : Travail individuel</b></p> <p>◆ Le formateur demande à chaque participant de réviser le plan d'activités préparé en début de séance. A la fin du temps imparti (15 mns), il demande à 2 ou 3 participants de présenter rapidement le plan corrigé et au reste du groupe de réagir.</p>	30'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan d'activités individuel</li> </ul>

## **La planification des activités d'IEC**

- Définition de la planification
  - Les éléments d'un plan d'activités
  - L'importance de la planification
- 

### **Pourquoi utiliser un plan d'activités**

- 1 Pour identifier un plan d'activités
- 2 Pour réaliser les activités à temps
- 3 Pour contrôler si les activités sont réalisées correctement.

### **Les 8 points importants d'un plan d'activités**

- 1 Quoi ? L'activité qui doit être réalisée
- 2 Pour qui ? Le groupe cible visé
- 3 Sur quel thème ? Le sujet à débattre, l'action à faire
- 4 Pourquoi ? Le but / l'objectif à atteindre
- 5 Quand ? La période (jour / semaine / mois...)
- 6 Quel matériel ? Le matériel qui sera utilisé pour cette activité (dépliants, album d'images...)
- 7 Ou ? Le lieu où se déroulera l'activité
- 8 Quel responsable ? La personne en charge de l'activité.

## Plan d'Activités

Mois/Année \_\_\_\_\_

Nom du Travailleur de Santé \_\_\_\_\_

Activités	Pour qui	Sur quel thème	Pourquoi	Quand	Quel matériel	Où	Responsable
1. Visite domiciliaire	Nouvelles accouchées	Allaitement maternel	Pour encourager les mères à allaiter exclusivement les enfants pendant les 6 premiers mois de la vie	Semaine du 1 <sup>er</sup> juillet	Album d'images	Zone de Mapou	Agent de santé
2. Formation des groupes communautaires	Leaders	Hygiène	Pour lutter contre les cas de diarrhée dans la communauté	7-8 juillet	Album d'images	Zone de Mapou	Agent de santé



**LA SUPERVISION  
DES ACTIVITÉS  
D'IEC**

## SEANCE IX

# LA SUPERVISION DES ACTIVITES D'IEC

**Objectifs :** A la fin de cette séance, chaque participant sera en mesure de :

1. Donner au moins 3 arguments pour justifier l'importance la supervision des activités
2. Enumérer les conditions nécessaires pour une supervision efficace
3. Démontrer dans un jeu de rôles sa capacité à donner et recevoir une critique constructive

**Contenu :**

- Importance de la supervision
- But et objectifs de la supervision
- Principes pour une supervision efficace
- Procédures d'une visite de supervision

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
<p>1. Donner au moins 3 arguments pour justifier l'importance la supervision des activités</p>	<p>➤ <b>Technique : Travail en Groupes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur divise les participants en 4 groupes. Les groupes 1 et 2 devront lister 5 arguments pour expliquer l'importance de la supervision dans les programmes de santé. Les 2 groupes restant auront pour tâche de proposer un énoncé du but et des objectifs de la supervision.</li> <li>◆ Après le délai imparti (20 mns) le formateur demande aux rapporteurs des 2 premiers groupes de faire leur présentation et aux participants de réagir. Puis, il fait la synthèse des discussions et présente la grande fiche sur l'importance de la supervision.</li> <li>◆ Il continue la séance avec la présentation des 2 autres groupes, leur discussion en plénière et fait la synthèse sur les but et objectifs de la supervision.</li> </ul> <p><b>N.B. :</b> Si le temps est limité, le facilitateur peut faire un brainstorming (30') au lieu du travail en groupes. Alors, il pourra utiliser les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ La supervision est-elle une activité importante dans un programme de santé ?</li> <li>→ Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?</li> </ul> <p>En considérant l'importance de la supervision, quels en sont le but et les objectifs ?</p>	60'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grande fiche préparée</li> </ul>
<p>2. Enumérer les conditions nécessaires pour une supervision efficace</p>	<p>➤ <b>Technique : Questions/Réponses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur pose aux participants les questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Que doit faire le superviseur avant une visite de supervision ? Et le supervisé ?</li> <li>→ Comment doit se dérouler la visite de supervision ?</li> <li>→ Qu'est-ce qui doit être fait après la visite ? Par le superviseur ? Par le supervisé ?</li> </ul> </li> </ul> <p>Après chaque question, le formateur stimule une discussion des différentes opinions et en fait la synthèse. Il fait la synthèse des conditions pour garantir l'efficacité de la supervision après les discussions autour des différentes réponses.</p>	30'	
	<p>➤ <b>Technique : Brainstorming</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur demande à un participant de décrire une visite de supervision ; le coformateur prend note sur grande fiche. Le formateur demande aux autres participants de commenter la description.</li> </ul>	30'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagivolte</li> <li>▪ Marqueurs</li> <li>▪ Grande fiche</li> </ul>

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
	<p>→ Les visites de supervision que vous avez effectué répondent-elles à ces descriptions ?</p> <p>→ En quoi différent-elles ?</p> <p>→ En vous basant sur les expériences partagées, quelles devaient être les étapes d'une bonne visite de supervision ?</p> <p>Le formateur fait la synthèse des points discutés et présente sur grande fiche la procédure correcte d'une visite de supervision.</p>		préparée
<p>3. Démontrer dans un jeu de rôles sa capacité à donner et recevoir une critique constructive</p>	<p>➤ <b>Technique : Jeu de rôles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le formateur demande 3 volontaires, il les rencontre séparément et leur donne les instructions nécessaires pour jouer leur rôle respectif : <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Un sera un agent de santé</li> <li>→ Le deuxième, une nouvelle accouchée</li> <li>→ Le troisième, le superviseur</li> </ul> </li> <li>◆ Pendant ce temps, le coformateur explique au reste des participants qu'ils devront observer attentivement le jeu de rôles pour évaluer les compétences du superviseur.</li> <li>◆ L'agent de santé réalise une visite domiciliaire pendant 15 mns chez la nouvelle accouchée. Après la visite, le superviseur fait la critique du travail de l'agent de santé.</li> <li>◆ Le formateur remercie les volontaires, demande au groupe de les applaudir et pose les questions à l'agent de santé des questions sur sa perception de l'expérience. Il pose les mêmes questions au superviseur et ensuite interroge le reste du groupe : <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Qu'avez-vous observé ?</li> <li>→ La supervision s'est-elle bien déroulée ? Pourquoi ?</li> <li>→ Quelles ont été les étapes suivies ?</li> <li>→ Comment a été l'ambiance ?</li> <li>→ La critique a-t-elle été constructive ?</li> </ul> </li> <li>◆ Le formateur partage ses impressions avec le groupe en faisant ressortir les points forts et les points faibles, puis présente les points clés sur la critique constructive sur grande fiche.</li> <li>◆ Le formateur demande à trois autres volontaires de réaliser une autre visite domiciliaire ou une causerie sur un thème choisi par le formateur. Puis il facilite le traitement de cette expérience comme précédemment.</li> </ul>	90'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeu de rôle préparé</li> </ul>

## **Supervision des activités IEC**

- **Importance de la supervision**
- **But et objectifs**
- **Principes pour une supervision efficace**
- **Procédures d'une visite de supervision**

## Les Dix commandements de la Supervision

Essayer d'obéir aux dix commandements suivants de la supervision.

### Commandement no. 1 :

***Tu feras participer tes subordonnés à l'organisation de leur travail***

La première chose à faire pour que la supervision soit efficace consiste à faire participer vos collaborateurs à la planification (formulation du plan de travail). S'ils ont leur mot à dire, ils se sentiront alors davantage engagés à l'égard de l'exécution du plan.

### Commandement no. 2 :

***Tu communiqueras les plans à tous les intéressés.***

S'assurer que les plans, objectifs, activités et résultats escomptés sont clairement communiqués à tous les intéressés. Un plan de travail est très utile à cet égard. Après sa préparation, en diffuser des exemplaires, organiser des réunions pour en parler.

Les communications au sein de l'organisation doivent se faire en amont, en aval et latéralement. Communiquer aussi avec l'extérieur, pour obtenir, quand on en a besoin, la participation, la compréhension et l'engagement d'autres secteurs.

### Commandement no. 3 :

***Tu définiras les responsabilités et feras connaître à tes subordonnés ce qu'on attend d'eux.***

Définir les responsabilités et s'assurer que tout le monde comprend qui est responsable de quoi. Rien ne peut vous aider davantage à être un bon superviseur. Vos collaborateurs doivent savoir de quoi ils sont responsables, et ce qui est attendu d'eux.

Un plan de travail indique qui est responsable de chaque programme et activité.

### Commandement no. 4 :

***Tu établiras toujours un lien entre la supervision et le travail.***

La supervision doit être clairement liée au travail à accomplir, puis être suivie d'une évaluation équitable de l'exécution de ce travail.

**Commandement no. 5 :**

***Tu devras permettre les réactions en retour.***

Mettre en place des filières largement ouvertes pour communiquer les réactions. Ecoutez vos subordonnés et vos collègues.

Mettre en place des mécanismes qui permettent de recueillir les réactions (réunions, conférences de planification, évaluations ou post mortem, visites personnelles au bureau de la personne, filières pour la transmission des doléances, rencontres en tête-à-tête, etc.).

**Commandement no. 6 :**

***Ton rôle de superviseur consistera à aider. Tu n'infligeras pas de punition.***

Pour la supervision directe des employés, jouer un rôle de soutien et d'appui, de préférence à un rôle qui impose des punitions et fait régner la discipline. La supervision doit être un moyen permettant de fortifier vos employés, de les aider à faire un meilleur travail, à améliorer leurs aptitudes et à projeter leur image parmi leurs collègues et parmi ceux qu'ils desservent. Renforcez-les, ne les démolissez pas !

**Commandement no. 7 :**

***Tu feras de la formation sur le tas un élément de ton rôle de superviseur.***

Quand vous rendez visite à vos employés, veillez à observer leur travail, à offrir une aide et à suggérer des façons d'améliorer les choses. Ayez de brefs entretiens, durant vos tournées, pour présenter de nouvelles procédures ou transmettre une idée nouvelle émanant d'une autre unité. De temps à autre, réunir vos employés dans un lieu central pour un atelier d'un ou de deux jours.

**Commandement no. 8 :**

***Tu seras souvent et régulièrement en contact avec tes subordonnés.***

Faire souvent des tournées. Voir toutes les personnes qui relèvent de vous au moins une fois toutes les deux semaines ; en voir d'autres plus souvent, selon la nature et le lieu de leur travail.

Il est très démoralisant pour des employés de se retrouver tout seuls, de se sentir méconnus et à l'écart du reste du système. Vos contacts sont une marque d'intérêt ; votre intérêt fera beaucoup pour renforcer le moral et ouvrir des filières par lesquelles on vous fera part des réactions. Vos visites offriront des possibilités de formation sur le tas.

Par-dessus tout, communiquez avec vos collaborateurs !  
Rencontrez les ! Parlez leur ! Circulez !

**Commandement no. 9 :**

***Tu délégueras***

La délégation est un signe d'un bon gestionnaire. Les travaux doivent toujours être exécutés au niveau de l'organisation le plus bas possible qui est compatible avec les capacités et l'autorité. Si on modifie l'affectation des travaux en les faisant passer à un niveau moins élevé, on libère le niveau supérieur (qui est mieux payé) qui peut alors faire porter ses efforts sur des problèmes à plus long terme. On peut aussi élargir et enrichir ainsi le travail du subordonné.

Un principe cardinal à suivre - faire travailler les subordonnés !

Ne pas craindre de déléguer parce que vous pensez que vos subordonnés ne peuvent faire le travail aussi bien que vous. Ayez confiance dans leurs aptitudes. Il n'est pas juste de supposer qu'ils ne peuvent pas faire un travail tant qu'on ne leur a pas donné la possibilité de prouver le contraire.

Un avertissement - déléguer ne veut pas dire qu'il vous faut éviter de travailler vous-même. Cela veut dire au contraire que vous serez libéré de certains travaux et que vous aurez alors le temps de vous occuper de l'avenir.

**Commandement no. 10 :**

***Tu seras ferme et juste et tu auras encore tes employés de sentiments de respect mutuel.***

La plupart de ces commandements laissent supposer une méthode de supervision humaniste, fondée sur la compréhension, le soutien et le respect du point de vue de l'employé.

Mais il est tout aussi important de faire preuve de fermeté dans les décisions qui touchent les employés et de prendre s'il le faut des mesures disciplinaires. Si ces mesures sont prises en toute justice et uniquement quand on dispose de tous les faits et quand on a entendu toutes les parties, elles seront respectées et soutenues par les autres employés.

Fermeté, justice et respect mutuel sont des éléments essentiels d'un bon style de supervision.

## **SIPÈVIZION**

- Aktivite pou tout pwogram
- Li pèmèt ou garanti devlopman chak moun nan ekip la epi tou tout ekip la
- Li pèmèt pwogram nan bay bon rezilta
- Li pèmèt ou wè pèsònèl la pèfòman
- Li pèmèt ou wè kalite sèvis

## **BI SIPÈVIZION**

Amelyore pèfòmans ekip la

## **OJEKTIF**

- Veye si nòm yo respekte
- Evalye konpetans pèsònèl la
- Analyze pèfòmans pèsònèl la
- Ede pèl la
- Ede pèsònèl la rezoud pwoblèm yo (Konpetans – Motivasyon – Relasyon moun ak moun – Lojistik)

## **PRENSIP POU REALIZE YON BON SIPÈVIZION**

- Planifye
- Prepare
- Realize sipèvizyon na nyon anbyans pozitif
- Fòk tout moun patisipe nan :
  - Idantifikasyon pwoblèm e nan chèche solisyon
  - Fè swivi (rapo – fidbak)

**LE SUIVI  
DES ACTIVITÉS  
D'IEC**

## SEANCE X

### LE SUIVI DES ACTIVITES D'IEC

**Objectifs :** A la fin de cette séance, chaque participant sera en mesure de :

1. Illustrer par au moins 3 exemples la différence entre la Supervision et le Suivi des activités
2. Donner au moins 3 arguments pour justifier l'importance du suivi des activités
3. Identifier les méthodes et les instruments à utiliser pour assurer le suivi des activités d'IEC

**Contenu :**

- Différence entre supervision et suivi
- Importance du suivi
- Méthodes de suivi
- Utilisation des résultats

OBJECTIFS	DEROULEMENT DE LA SEANCE	DUREE	MATERIEL
1. Montrer par au moins 3 exemples la différence entre la Supervision et le Suivi des activités	<p>➤ <b>Technique : Brainstorming</b></p> <p>◆ Le formateur demande aux participants en quoi le suivi est différent de la supervision. Le coformateur note sur une grande fiche, séparée en deux colonnes, les réponses obtenues. Puis, le formateur fait la synthèse des réponses obtenues et présente la grande fiche.</p>	20'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagevolte</li> <li>▪ Marqueurs</li> <li>▪ Grande fiche préparée</li> </ul>
2. Donner au moins 3 arguments pour justifier l'importance du suivi des activités	<p>➤ <b>Technique : Brainstorming</b></p> <p>◆ Le facilitateur pose au groupe les questions suivantes :</p> <p>→ Le suivi est-il une activité importante dans un programme de santé ?</p> <p>→ Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?</p> <p>Le formateur fait la synthèse des réponses obtenues et présente sur grande fiche.</p>	20'	
3. Identifier les méthodes et les instruments à utiliser pour assurer le suivi des activités d'IEC	<p>➤ <b>Technique : Travail en Groupes</b></p> <p>◆ Le formateur divise les participants en 4 groupes et demande à chacun d'eux de décrire l'utilisation faite des rapports d'activités et de lister les méthodes et instruments utilisés dans l'institution pour faire le suivi des activités.</p> <p>◆ Après le temps imparti, le formateur demande au rapporteur du premier groupe de faire sa présentation. Le coformateur note sur grande fiche. Le formateur demande à tour de rôle au rapporteur des 3 autres groupes de compléter au besoin le rapport du 1er groupe. Le coformateur note les modifications et ajoute en utilisant des marqueurs de couleurs différentes.</p> <p>◆ Le formateur fait la synthèse.</p>	60'	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trépied</li> <li>▪ Pagevolte</li> <li>▪ Marqueurs</li> <li>▪ Grande fiche préparée</li> </ul>

105

## **Suivi des activités IEC**

- **Différence entre supervision et suivi**
- **Importance du suivi**
- **Méthodes de suivi**
- **Utilisation des résultats**

## Définition du Suivi

Le suivi est un moyen qui permet d'évaluer le progrès de vos activités sur le terrain. Il assure que toutes les activités ont lieu comme prévu ou, en cas de problèmes, ils sont rapidement résolus. Le suivi donne un feedback immédiat au programme qui vous permet de :

- Vérifier si votre stratégie fonctionne comme prévue
- Vérifier que les matériels sont compatibles avec la stratégie
- Refaire la stratégie si d'autres publics émergent ou si le public cible avance à la prochaine étape de changement de comportement
- Vérifier l'exécution du plan d'action
- Identifier les faiblesses et les forces des activités
- Ajuster les plans d'exécution si nécessaire.

Le suivi n'est pas une évaluation des performances du programme par quelqu'un du dehors. C'est un outil utilisé par ceux qui exécutent le programme pour découvrir des nouveaux faits, situations et contraintes qui n'étaient pas prévus et qui doivent être corrigés.

Le suivi et l'évaluation se confondent souvent, parce que les limites se chevauchent. Il faut se rappeler que le suivi et l'évaluation mesurent des choses différentes et répondent aux questions différentes. La table sur la page suivante montre les différences entre le suivi et l'évaluation. L'évaluation sera traitée plus profondément dans la prochaine session.

<b>LE SUIVI</b>	<b>L'EVALUATION</b>
<p><b>Répond aux questions suivantes :</b></p> <p>Qu'est-ce qui se passe au système de distribution ou de dissémination ?</p> <p>Pourquoi se passe-t-il ?</p> <p>Quels sont les effets provisoires ?</p> <p>Comment peut-on corriger les problèmes ?</p>	<p><b>Répond aux questions suivantes :</b></p> <p>Qu'est-ce qui s'est passé à cause de l'intervention ?</p> <p>Quels changements de comportement se sont réalisés ?</p> <p>Quelle proportion du public cible a changé son comportement ? Pourquoi l'a-t-il fait ?</p> <p>Quel a été l'impact sanitaire de l'intervention ?</p>
<p><b>Buts :</b></p> <p>Corriger, réorienter ou redessiner un système de distribution ou de communication.</p> <p>Rajuster la stratégie et les messages de communication.</p>	<p><b>Buts :</b></p> <p>Démontrer l'impact de la communication sanitaire.</p> <p>Déterminer le niveau de changement de Comportement.</p> <p>Déterminer l'impact du programme sur la situation sanitaire.</p>
<p><b>Temps et responsabilités pour l'exécution :</b></p> <p>Commence tout de suite après le commencement du programme. Continue pendant la vie du programme.</p> <p>La collecte de données se réalise périodiquement, soit aux moments pré-établis, soit quand il y en a besoin.</p> <p>Se fait par ceux qui exécutent le programme.</p> <p>Les données sont analysées tout de suite et utilisées pour améliorer le programme.</p>	<p><b>Temps et responsabilités pour l'exécution :</b></p> <p>La collecte de données se réalise aux moments bien définis pendant la vie du programme. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une étude de base avant le commencement des interventions</li> <li>• Après un ou deux ans pour faire une comparaison avec l'étude de base</li> </ul> <p>On laisse suffisamment de temps pour le déroulement des interventions.</p> <p>Se fait souvent par des recherches externes ou internes mais travaillent sur un autre projet.</p> <p>Les données sont analysées et les résultats sont utilisés au niveau central.</p>

## Quoi contrôler ?

Il y a de nombreux éléments d'un programme qui sont analysés pendant le suivi. Voici quelques exemples :

### • LA LOGISTIQUE

- ✓ La distribution des matériels
- ✓ Les émissions radiophoniques ou télévisées
- ✓ L'exposition au sein du public cible
- ✓ La disponibilité des produits qui sont promus dans les matériels (i.e. les pilules ou les condoms)
- ✓ Le plan de formation

### • LES EFFETS PROVISOIRES

- ✓ Les connaissances (rappel des messages)
- ✓ La réaction aux messages
- ✓ Le changement de comportement

Le suivi résulte en actions concrètes. Par exemple :

- Un changement de l'endroit où les matériels se mettent à l'étalage
- Une redistribution des matériels
- Des heures plus appropriées pour les émissions
- Un délai dans le lancement d'un produit si la production est retardée ou le produit n'a pas encore été livré
- Une réorganisation des sessions de formation
- Un abaissement ou augmentation de prix
- Une amélioration des systèmes de distribution
- De nouveaux messages
- Un transfert de responsabilités entre les membres de l'équipe IEC

## INSTRUMENTS DE SUIVI

Il n'est pas possible de sous-estimer l'importance des instruments de suivi, qui facilitent énormément la collecte de données. Ces outils doivent être développés bien avant le commencement du suivi. Exemples d'outils comportent :

- Cahier d'inventaire du matériel IEC
- Livret de statistiques cliniques
- Fiche de suivi émission radiophonique
- Fiche d'observation
- Fiche de supervision
- Fiche d'activités
- Rapport écrit
- Journaux des agents de terrain

## LE PLAN DE SUIVI

Le plan de suivi se fait au début du programme, pendant la conception stratégique. Les éléments importants du plan comportent :

1. Les indicateurs de suivi (ce qu'on va mesurer)
2. Les méthodes de suivi (comment on va mesurer)
3. Les instruments de suivi
4. Le personnel responsable
5. La durée

## **ENPÔTANS SWIVI**

- Li ede nou amelyore pèfòmans pwogram nan
- Li pèmèt ou wè si aktivite yo realize nan lè ou planifye
- Chèche solisyon pou pwoblèm yo
- Modifye apwòch

## **KONDISYON POU SWIVI**

- Fòk ou gen plan
- Fòk ou gen yon sistèm pou swivi

## **METÒD**

- Rapò aktivite yo
- Reyinyon swivi : Analiz  
Diskisyon  
Desizyon
- Fidbak

## **INSTRIMAN**

- Kaye
- Rejis
- Fòmèlè rapò
- Kaye pwosè vèbal