JOHN SNOW
INCORPORATED
Maroc
KM 4 5 Route de Casablanca • Rabat Morocco • Tel (212)7 29 84 15/23/31 & 69 03 79 • Fax (212)7 69 06 64

Projet de Planification Familiale et Santé Maternelle et Infantile Phase V

Rapport de Consultation

FORMATION AUX HABILETES D'AIDE ET DE COMMUNICATION DU PERSONNEL ACCOUCHEUR

Par Sylvie Collin, SIPDT

Activité I B 1

Soumis Septembre 1999

Finance par l'USAID sous le
Contrat No 608-C-00-94-00006

SUMMARY ACTIVITY REPORT

As part of the effort to reduce maternal mortality, the Maternal and Child Health Division (MCH), in collaboration with he Information, Education and Communication Division (IEC), developed a training module in communication skills adapted to the obstetric environment The training addresses midwives, nurse-midwives or nurses assuming this function at the level of Ministry of Health (MOH) hospital maternity wards, rural maternities and maternity homes in the Kingdom of Morocco The general objective of the project is to strengthen the relational skills of the midwifery staff in order to achieve a better overall support of women during the different phases of childbirth

This action is being undertaken in the context of the MCH/FP Project Phase V between the Ministry of Health and USAID It has the technical assistance of the executing agency John Snow, Inc and the independent consultant Sylvie Collin

During childbirth, a woman undergoes a number of physical and emotional disturbances that lead to behaviors for which the nurses are not always prepared Service providers need to better understand and confront such situations By strengthening the relational skills within obstetric team and with the women in labor, the MOH aims at increasing the trust of the population in the health structures

To achieve these objectives, the action plan was divided into two components Firstly, the training in assistance and communication skills which includes the development of a relevant curriculum and the training of the staff as well as the validation of the training and the didactic material Secondly, the training of a nucleus of trainers able to ensure the training in the long term The second component has been implemented to ensure the sustainability of this activity within the MOH

The training of the midwifery staff was provided by a team composed of the consultant and MOH trainers who worked in peer groups The 73 service providers who took part in the training came from the 8 pilot provinces identified by the MOH Fes Jdid, Fes Medina, Boulemane, Sefrou, Zouagha Moulay Yacoub, Taza, Taounate and Al Hoceima The training was provided in two steps basic training during 5 days and a one-day follow-up meeting in the classroom

During the follow-up session, participants identified stress management, listening, reflection and reformulation techniques, as well the knowledge of an individual's basic needs as the most useful topics to improve their daily work

Follow-up showed a first phase of integration of the new behaviors and attitudes conveyed through the training sessions Several participants confirmed a significant change in behavior to the point that their colleagues had noted the difference They reported that through the application of the tools learned during their training, they were able to work in better conditions The overall result was an easing of their work load and an improvement in the relations with the clients

In order to support the training effort and have health services managers involved in the implementation of follow-up activities, awareness workshops have been organized for the staff in provinces affected by the training

Following this process, and in order to meet the qualitative objectives of the training in aid and communication skills

- We recommend to re-structure training so as to allocate more time to practical skills and to activities integrating these skills

In order to maintain the quality of communication services in maternity wards

- We recommend the implementation of follow-up, supervision and evaluation mechanisms relevant to the relational aspects of the overall support provided to the women in labor

- We recommend that managers entrusted with the follow-up be trained both in communication and in supervisory techniques to enable them to accomplish their task correctly

Lastly, considering the results obtained, and taking into account that the midwives, nurse-midwives or nurses assuming this function will have to work in teams and with the medical staff in general

- We recommend the extension of this training to all the medical and paramedical staff who are into direct contact with pregnant women and their families

RAPPORT SOMMAIRE D'ACTIVITES

Dans le cadre de la lutte contre la mortalite maternelle, la Division de la Sante Maternelle et Infantile (SMI) conjointement avec la Division de l'Information, Education et Communication (IEC) ont elabore une demarche de formation aux habiletes d'aide et de communication propres au contexte de l'accouchement La formation s'adresse aux sages-femmes, infirmières accoucheuses ou faisant fonction au niveau des maternites hospitalieres, maternites rurales et maison d'accouchement du Ministere de la Sante du Royaume du Maroc (MS) L'objectif general du projet est de renforcer les habiletes relationnelles du personnel accoucheur afin d assurer un meilleur accompagnement global de la parturiente a chaque etape de l'accouchement

Cette action est menee dans le cadre de la phase V du Projet Bilateral de soutien aux Programmes PF/SMI entre le Ministere de la Sante et l'Agence Americaine de Developpement International (USAID) Elle beneficie du soutien technique de l'agence executrice John Snow, Inc et de la consultante independante Sylvie Collin

Au moment du travail la femme traverse de nombreux bouleversements physiques et emotionnels provocant chez elle des comportements auxquels les infirmieres ne sont pas toujours preparees La formation vise a outiller les prestataires de façon a mieux comprendre et a mieux faire face a ces situations En renforçant les habiletes relationnelles au sein de l'equipe et aupres de la parturiente, le Ministere souhaite rehausser la confiance de la population dans les structures de sante

Pour atteindre ces objectifs, le plan d'action a ete divise en deux volets Premierement, la formation aux habiletes d'aide et de communication qui comporte les etapes de developpement d'un curriculum adapte, la formation du personnel la validation de la formation et du materiel pedagogique Deuxiemement, la formation d'un noyau de formatrices capables d'assurer la formation a long terme Ce deuxieme volet a ete realise dans le but d assurer la perennite de l'action au sein du Ministere

La formation a ete assuree conjointement par une equipe constituee de la consultante et des formatrices du Ministere reparties en binômes Elle a ete delivree au total a 73 intervenantes provenant de 8 provinces prioritaires identifiees par le Ministere Fes Jdid, Fes Medina, Boulemane, Sefrou, Zouagha Moulay Yaâcoub Taza, Taounate, Al Hoceima

La formation du personnel accoucheur a ete prevue en deux temps la formation initiale, d'une duree de cinq jours, et une rencontre de suivi d'une journee, en classe

Suite a la formation, les participantes ont identifie la gestion des tensions l'ecoute les techniques de reflet et de reformulation de même que la connaissance des besoins fondamentaux de l individu comme etant les themes les plus utiles au niveau de leur pratique

Les suivis ont permis de constater une premiere etape d'integration des nouveaux comportements et attitudes vehicules par la session Plusieurs participantes ont temoigne d'un changement de comportement notable, au point ou la difference a ete remarquee par l'entourage Elles ont rapporte que l application des outils vus lors de la formation leur a permis de travailler dans de meilleures conditions Il en a resulte, de maniere generale, un soulagement pour elles-mêmes et une amelioration de la relation avec les parturientes

Afin de supporter l'action de formation et susciter l'implication des responsables dans la mise en place d actions de suivi, des ateliers de sensibilisation ont ete menes aupres du staff des provinces touchees par la formation

Suite a cette demarche, et afin de rencontrer les objectifs qualitatifs de l'action de formation aux habiletes d aide et de communication

- Nous recommandons que la formation soit reamenagee de façon a allouer plus de temps aux habiletes pratiques et aux activites d'integration des acquis

Dans le but de maintenir la qualite des services en matiere d'aide et de communication dans les maternites

- Nous recommandons la mise en place de mecanismes de suivi, de supervision et d evaluation du rendement concernant les aspects relationnels de l'accompagnement global de la parturiente
- Nous recommandons que les responsables devant assurer le suivi soient formes a la fois en matiere d aide et de communication et aux techniques de supervision de façon a assumer cette tâche convenablement

Finalement, compte tenu des resultats obtenus , et compte tenu que les sages-femmes, infirmieres accoucheuses ou faisant fonction sont amenees a travailler en equipe et avec le personnel medical ,

- Nous recommandons que la formation soit elargie a tout le personnel medical et paramedical intervenant directement aupres de la parturiente et de sa famille

4

TABLE DES MATIERES

Rapport sommaire d'activites 1
Table des matieres 3
Introduction 5
FORMATION DE FORMATEURS 7
La demarche 9
Objectifs 9
Public cible 9
Planning des interventions 11
Curriculum 12
L'evaluation 16
Observations de l'encadrante 16
Observations des participantes 18
ATELIER DE SENSIBILISATION 31
La demarche 33
Objectifs 33
Planning des interventions 33
Public cible 34
Curriculum 34
L'evaluation 34
Observations de l'encadrante 34
FORMATION AUX HABILETES D'AIDE ET DE COMMUNICATION 35
La demarche 37
Objectifs 37
Planning des interventions 38
Public cible 38
Curriculum 45
L'evaluation 49
Observations de l'encadrante 49
Observations des participantes 50
RECOMMANDATIONS 61
Formation de formateurs 63
Atelier de sensibilisation 63
Formation aux habiletes d'aide et de communication 63
Mesures d'accompagnement 64

5

INTRODUCTION

Dans le cadre de la lutte contre la mortalite maternelle, la Division de la Sante Maternelle et Infantile (SMI) conjointement avec la Division de l'Information, Education et Communication (IEC) ont elabore une demarche de formation aux habiletes d'aide et de communication propres au contexte de l'accouchement La formation s'adresse aux sages-femmes, infirmieres accoucheuses ou faisant fonction au niveau des maternites hospitalieres, maternites rurales et maisons d'accouchement du Ministere de la Sante du Royaume du Maroc (MS) L'objectif general du projet est de renforcer les habiletes relationnelles du personnel accoucheur afin d'assurer un meilleur accompagnement global de la parturiente a chaque etape de l'accouchement

Cette action est menee dans le cadre de la phase V du Projet Bilateral de soutien aux Programmes PF/SMI entre le Ministere de la Sante et l'Agence Americaine de Developpement International (USAID) Elle beneficie du soutien technique de l'agence executrice John Snow, Inc et de la consultante independante Sylvie Collin

Au moment du travail, la femme traverse de nombreux bouleversements physiques et emotionnels provocant chez elle des comportements auxquels les infirmieres ne sont pas toujours preparees La formation vise a outiller les prestataires de façon a mieux comprendre et a mieux faire face a ces situations En renforçant les habiletes relationnelles au sein de l'equipe et aupres de la parturiente, le Ministere souhaite rehausser la confiance de la population dans les structures de sante

Pour atteindre ces objectifs, le plan d'action a ete divise en deux volets Premierement, la formation aux habiletes d'aide et de communication qui comporte les etapes de developpement d'un curriculum adapte, la formation du personnel, la validation de la formation et du materiel pedagogique Deuxiemement, la formation d'un noyau de formatrices capables d'assurer la formation a long terme Ce deuxieme volet a ete realise dans le but d'assurer la perennite de l'action au sein du Ministere

La formation a ete assuree conjointement par une equipe constituee de la consultante et des formatrices du Ministere reparties en binômes Elle a ete delivree au total a 73 intervenantes provenant de 8 provinces prioritaires identifiees par le Ministere Fes Jdid, Fes Medina, Zouagha Moulay Yaâcoub, Sefrou, Boulemane, Taza, Al Hoceima et Taounate De plus, des ateliers de sensibilisation ont ete prevus a l'intention du personnel d'encadrement, en mesure d'accompagnement

Le present document se veut un compte rendu de la demarche incluant une evaluation et des recommandations pour chacun des volets du projet Il est divise en quatre grands chapitres, soit

1 Formation de formateurs
2 Atelier de sensibilisation
3 Formation aux habiletes d'aide et de communication
4 Recommandations

Chacun des trois premiers chapitres se divise en deux sections principales « La demarche » decrit les aspects techniques de l'activite objectifs, planning, curriculum, public vise et touche La section « L'evaluation » rapporte les observations de l'encadrante et celles des participantes pour chacun des volets

Suivent, en conclusion, les recommandations decoulant des observations relevees dans les chapitres precedents

Pour un resume des points importants du rapport, le lecteur pourra se referer au rapport d'activites sommaire

FORMATION DE FORMATEURS

LA DEMARCHE

OBJECTIFS

L'objectif de l'action de formation aux habiletes d'aide et de communication est de renforcer les habiletes relationnelles du personnel accoucheur afin d'assurer un meilleur accompagnement global de la parturiente a chaque etape de l'accouchement Pour atteindre cet objectif, compte tenu du nombre eleve de personnel que cela represente, la formation d'un noyau de formatrices a ete entreprise Cette demarche repond au souci d'assurer la perennite de l'action au sein du MS et d'assurer le transfert de technologies dans ce domaine

❑ Objectif général

- Habiliter les participantes a animer la session de formation aux habiletes d'aide et de communication dans le but d'institutionnaliser cette formation et de la generaliser a toutes les provinces du pays

❑ Objectifs intermédiaires

Au terme de la session, les participantes seront en mesure de

- Appliquer les principes de base en matiere de pedagogie des adultes dans leurs activites de formation
- Maîtriser le contenu de la formation aux habiletes d'aide et de communication
- Porter un jugement critique sur la qualite des habiletes d'aide et de communication du personnel accoucheur
- Donner un feed-back constructif

PUBLIC CIBLE

Un groupe de 12 formatrices selectionnees parmi les sages-femmes, animatrices du Programme de surveillance de la grossesse et de l'accouchement (PSGA) et animatrices de formation continue (FC) du Ministere

La selection a ete realisee en deux etapes

1 Preselection de 24 candidates par le comite de pilotage forme de representants de la Division de la SMI, de la DIEC, de la Division de la Formation, de l'agence executrice et la consultante

2 Entrevue individuelle devant un comite restreint forme de quatre personnes representant la Division de la SMI, la DIEC et le bureau de la consultante

La liste des formatrices retenues de même que leur fonction, grade et province d'origine est reproduite ci-apres a partir des informations fournies par le Ministere

8

Liste des formatrices				
Noms et prenoms		Fonction	Grade	Province
EL HAMOUDI	Zahra	Sage-femme, Animatrice de PSGA / PF	ASDES	Beni Mellal
SADOUR	Rachida	Animatrice de la Formation continue	IDE 1er grade	El Kelaâ des Sraghna
BOUZIDY	Khadija	Sage-femme, Animatrice de PSGA	ASDESP (IDE 1er grade)	El Kelaâ des Sraghna
BOUJEBBAR	Fatima	Sage-femme, Animatrice de PSGA / PF	ASDESP	Fes
DREID	Fatima	Sage-femme, enseignante IFCS de Fes	ASDES	Fes
RAFFALI RACHDI	Rabha	Sage-femme, Animatrice de PF et de la Formation continue	ASDESP	Kenitra
CHABI	Souad	Sage-femme, Major de la maternite, Hôpital Ibn Zohr	IDE 2eme grade	Marrakech Medina
ALFAMI	Fatima	Animatrice de PSGA	IDE 1er grade	Marrakech SYBA
ZOUIN	Kheira	Sage-femme, enseignante IFCS de Meknes	IDE 1er grade principal	Meknes
FADIL	Rachida	Sage-femme, Major de la maternite, Centre hospitalier Prince My Abdellah	ASDES	Sale
YAZAMI IDRISSI	Amina	Sage-femme, Major du Service de la maternite de Sefrou	ASDES	Sefrou
AL KOHEN	Laila	Sage-femme, Service de la maternite de Tetouan	ASDESP	Tetouan

9

PLANNING DES INTERVENTIONS

La formation des formatrices s'est repartie en quatre phases

Formation aux habiletés d'aide et de communication (6 jours)
La formation aux habiletes d'aide et de communication a ete organisee a l'intention des formatrices selectionnees Lors de cette rencontre, les formatrices ont pu vivre la session du point de vue des participantes, s'approprier les contenus a transmettre et entamer une premiere etape de familiarisation avec la methodologie a adopter en l'experimentant elles-mêmes

Formation aux contenus spécifiques et a l'approche participative (4 jours)
Cette session a servi trois objectifs D'abord permettre aux formatrices de reviser les concepts qui sous-tendent l'approche andragogique prônee Ensuite de s'approprier les techniques necessaires a un style de formation participative en les appliquant aux blocs de formation qu'elles allaient enseigner Finalement approfondir les nouveaux contenus specifiques a cette formation

Atelier d'application pratique (5 jours)
Lors de cet atelier, les formatrices ont anime chacune un bloc de la formation et ont reçu le feed-back approprie de la part de l'encadrante et des autres formatrices Cela a aussi ete l'occasion de discussions d'approfondissement des contenus et de passation de consignes specifiques a chacun des blocs Une semaine a separe l'atelier d'application pratique de la session de formation aux contenus specifiques pour permettre aux formatrices de preparer leur seance d'animation

Co-animation avec la consultante
Les douze formatrices ont ete reparties en binôme Chaque binôme a co-anime une session, formation initiale et suivi, avec la consultante A cette occasion, chaque formatrice a reçu le feed-back approprie pour l'integration du contenu et la maîtrise des attitudes et habiletes requises

Sessions	Periode	Lieu
Formation aux habiletes d'aide et de communication	du 20 au 24 avril et le 26 avril 1999	Institut de Formation aux Carrieres de Sante, Fes
Formation aux contenus specifiques et a l'approche participative	du 27 au 30 avril 1999	Institut de Formation aux Carrieres de Sante, Fes
Atelier d'application pratique	du 10 au 14 mai 1999	Institut de Formation aux Carrieres de Sante, Fes
Formation pratique en co-animation	Mai a juillet 1999	Institut de Formation aux Carrieres de Sante, Fes

10

CURRICULUM

Formation aux habiletés d'aide et de communication
Le contenu developpe au cours de cette etape de la formation des formatrices correspond en fait au contenu de la formation aux habiletes d'aide et de communication pour le personnel accoucheur Le lecteur pourra se referer a la section portant sur la formation du personnel pour en connaître le detail

Formation aux contenus specifiques et à l'approche participative
Durant ces quatre jours, ont ete abordes les principes andragogiques de base de même que les habiletes et techniques d'animation necessaires a une approche participative En plus d un apport theorique supplementaire sur certains themes du contenu, nous avons aborde l'aspect methodologique Les methodes utilisees ont ete discutees en fonction des objectifs poursuivis, des messages prioritaires retenus et des modes d'apprentissage

Une attention particuliere a ete portee a l'integration des attitudes et habiletes specifiques a l'animation de groupe qu'il s'agisse des techniques elles-mêmes (utilisation des questions, du reflet, de la reformulation, etc) ou des attitudes securisantes, valorisantes de même que la qualite d'ecoute La maîtrise de ces aspects est primordiale pour être coherent avec le contenu delivre Il est reconnu que les gens formes n'appliquent pas ce qu'on leur a dit de faire mais plutôt ce qu'on leur a fait c'est-a-dire les methodes qu'on a utilisees avec eux et les attitudes qu'on a adoptees envers eux.

Atelier d'application pratique
Presentation des differents blocs de la formation aux habiletes d'aide et de communication par les participantes Chaque presentation etait suivie d'une seance de feed-back et de discussions concernant le theme presente

Pour permettre au lecteur de se representer la repartition des themes, un tableau horaire de la formation theorique initiale a ete inclus dans les pages suivantes

FORMATION DES FORMATRICES : FORMATION AUX HABILETES D'AIDE ET DE COMMUNICATION		
JOUR 1	***JOUR 2***	***JOUR 3***
9h00 à 9h45 Ouverture et presentation **9h45 à 10h45** Perception de l'environnement de travail	**8h30 à 8h45** Ou en sommes-nous? **8h45 à 9h15** Les perceptions **9h15 à 10h15** Les besoins de l'individu	**8h30 a 8h45** Ou en sommes-nous? **8h45 à 9h15** Verbal - Non verbal **9h15 à 10h15** Les types de messages
Pause	Pause	Pause
11h00 à 12h30 Les sources de tensions parturiente - sage-femme - famille	**10h30 à 11h15** Les besoins de l'individu (suite) **11h15 à 12h30** Les mecanismes de defense	**10h30 à 12h30** Les types de messages (suite)
pause dejeuner	pause dejeuner	pause dejeuner
13h30 à 15h00 Le mecanisme de la tension	**13h30 à 14h40** La relaxation **14h40 à 15h00** L'etat d'accord et de conflit	**13h30 à 14h30** La relaxation **14h30 à 15h00** Rôle et caracteristiques de l'emetteur-recepteur
Pause	Pause	Pause
15h15 à 16h10 Le 4-4-8 **16h10 à 16h30** Le principe de contagion	**15h15 à 16h30** Valeur - Attitude - Comportement	**15h15 à 16h30** Rôle et caracteristiques de l'emetteur-recepteur (suite)

12

FORMATION DES FORMATRICES FORMATION AUX HABILETES D'AIDE ET DE COMMUNICATION		
JOUR 4	***JOUR 5***	***SUIVI***
8h30 à 9h00 L'ecoute **9h00 à 10H30** Le reflet	**8h30 à 8h45** Ou en sommes-nous? **8h45 à 9h30** Les questions **9h30 à 10h15** Le processus d'aide et d'accompagnement	**9h00 à 9h15** Retour sur la formation **9h15 à 10h30** Retour sur le contrat individuel de mise en application
Pause	Pause	Pause
10h45 à 11h00 La reformulation **11h00 à 12H30** Le debat	**10h30 à 12h30** Le processus d'aide et d'accompagnement (suite)	**10h45 à 11h30** Identification des zones d'amelioration Classification en fonction de la source **11h30 à 12h30** Le point de vue
pause dejeuner	pause déjeuner	pause déjeuner
13h30 à 14h15 La relaxation **14h15 à 15h15** Les prejuges	**13h30 à 14h15** Evaluation de la session **14h15 à 15h00** L'integration des acquis au sein de l'equipe en salle d'accouchement	**13h30 à 14h15** Evaluation du transfert des apprentissages (questionnaire) **14h15 à 15h00** Atelier de recherche d'idees par rapport aux zones d'amelioration identifiees
Pause	Pause	Pause
15h30 à 16h30 Le jeu du ballon	**15h15 à 16h15** Le contrat individuel de mise en application **16h15 à 16h30** Synthese et clôture	**15h15 à 16h15** Atelier de recherche d'idees par rapport aux zones d'amelioration identifiees (suite) **16h15 à 16h30** Clôture

FORMATION DES FORMATRICES[1] : ATELIER SUR LES CONTENUS SPECIFIQUES ET L'APPROCHE PARTICIPATIVE			
JOUR 1	***JOUR 2***	***JOUR 3***	***JOUR 4***
Bloc 1 Presentation des objectifs et du deroulement de l'atelier (expose) La pedagogie des adultes (jeu et presentation interactive) Les besoins de l'apprenant (listing, expose et discussion)	**Bloc 1** Les questions (expose, exercice et discussion)	**Bloc 1** Dupont et Dupont enquêtent (exercice d'integration) La gestion des tensions (exercice et discussion)	**Bloc 1** Dupont et Dupont enquêtent (exercice d'integration) Les types de messages (exercice et discussion)
Pause	Pause	Pause	Pause
Bloc 2 Les besoins de l'apprenant (suite) La dictee relax (exercice d'integration)	**Bloc 2** Les questions (suite) Le non verbal, le regard, la voix, les silences (listing et expose) La dictee relax (exercice d'integration)	**Bloc 2** La reformulation et le reflet (exercice et discussion) La dictee relax (exercice d'integration)	**Bloc 2** Les types de messages (suite) La dictee relax (exercice d'integration)
pause déjeuner	pause déjeuner	pause déjeuner	pause dejeuner
Bloc 3 Le rôle de l'animateur (discussion) Les styles d'animation (jeux de rôle)	**Bloc 3** La dynamique de groupe (jeu et discussion)	**Bloc 3** Les reponses (expose, exercice et discussion)	**Bloc 3** La relaxation (expose et exercice)
Pause	Pause	Pause	Pause
Bloc 4 Le feed-back règles et conditions Dupont et Dupont enquêtent (exercice d'integration)	**Bloc 4** Dupont et Dupont enquêtent (exercice d'integration)	**Bloc 4** Les reponses (suite) Dupont et Dupont enquêtent (exercice d'intégration)	**Bloc4** La preparation personnelle et materielle (expose a partir du check list) Dupont et Dupont enquêtent (exercice d'integration)

[1] La formation a ete planifiee de 8h30 a 16h30 avec une pause dejeuner d'une heure vers 12h30
Entre parenthèses est indiquée la méthodologie utilisee pour traiter le theme

OBSERVATIONS DE L'ENCADRANTE

- **Concernant la formation theorique et pratique initiale**

Sa constitution
Le mode de selection utilise pour la constitution du noyau de formatrices a permis un ciblage adequat

Sa duree et repartition dans le temps
La duree de la formation initiale s'est averee suffisante compte tenu du nombre restreint de participantes Cependant, le delai d'une semaine entre les deux premiers blocs et l'atelier d'application pratique, lui, etait nettement insuffisant. D'abord a cause de la somme de travail que constitue l'integration et la preparation de chacun des blocs Aussi, compte tenu des autres tâches assumees par les participantes deja absentes depuis deux semaines de leur travail

Sa methodologie
La premiere etape du processus visait a permettre aux participantes de vivre la formation aux habiletes d'aide et de communication dans le but de s'approprier le contenu, d'experimenter elles-mêmes la dynamique propre a cette formation et de proposer un modele d'intervention La deuxieme visait la connaissance des principes andragogiques de base de même que le developpement des habiletes et techniques d'animation necessaires a une approche participative

Bien sûr, un si court delai ne permettait pas une reelle maîtrise de ces differents aspects Les echanges et exercices ont permis de constater un premier niveau de comprehension theorique des principes et outils vehicules

Quant a la deuxieme partie, l'atelier d'application pratique, elle constituait une premiere evaluation du potentiel des candidates en permettant de les observer en situation d'animation de groupe Elle servait aussi d'integration et de preparation d'un premier bloc de contenu pour les candidates constituant ainsi une premiere phase de preparation pour l'intervention sur le terrain

- **Concernant la formation pratique en co-animation**

Sa duree
L'absence de delai entre la fin de l'atelier d'application pratique et la premiere session de formation du personnel accoucheur a grandement handicape les possibilites de preparation adequate des formatrices Le minimum de trois semaines prealablement propose par la consultante n'a pu être respecte compte tenu des delais administratifs et des echeances serrees

L'experience a permis, d'autre part, de confirmer qu'une seule session en co-animation ne constitue pas le minimum essentiel pour l'atteinte des objectifs au niveau du savoir être et du savoir-faire vise

Lors des seances de feed-back journalieres, les co-formatrices ont reçu des appreciations concernant leur savoir, savoir être et savoir-faire La discussion portait sur la clarification des contenus, les fondements methodologiques, la maîtrise des techniques d'animation de groupe, les points d'amelioration continue

15

Sa methodologie
Compte tenu de la limite d'une seule session et du temps ecourte de preparation, chacune des co-formatrices n'a pu co-animer au maximum que 30% des blocs de formation La prise en charge de la co-animation, de même que de l'organisation de la formation, se sont faites en fonction des rythmes d'integration et de la preparation de chacune

- **Concernant les résultats de la démarche**

De façon generale, nous pouvons affirmer que les formatrices se sont impliques dans l'assimilation des contenus et la preparation des sessions en fonction du temps disponible Toutes ont fait preuve d'ouverture face au feed-back reçu

Nous avons note chez la plupart des formatrices un manque de connaissance pratique de certaines habiletes diminuant la pertinence et l'efficacite du feed-back lors des jeux de rôle Ces lacunes portent principalement sur l'evaluation de la qualite d'ecoute, du respect des valeurs, du respect et de la prise en compte des perceptions de l'autre

Sur le plan de l'approche, la creation d'un climat favorisant l'apprentissage par le developpement d'attitudes et de comportements securisants et valorisants pour l'apprenant reste a perfectionner chez quelques-unes

Le developpement d'une plus grande vigilance pour l'abandon du modele academique, autoritaire, supporte par des diktats « Il faut », « Vous devez » reste a consolider Les resultats obtenus varient d'une formatrice a l'autre Cet aspect est essentiel a l'efficacite de la dynamique de formation orientee vers la responsabilisation et le passage a l'acte promulguee Demontrer plutôt qu'imposer, c'est susciter l'adhesion volontaire Or il n'y a de changement de comportement durable que par la libre adhesion

Une formatrice n'a pu participer a la co-animation pour des raisons personnelles Dans ces circonstances, nous ne sommes pas en mesure d'evaluer sa competence pour assumer la formation

OBSERVATIONS DES PARTICIPANTES

◻ Evaluation de la formation initiale

Suite a la formation, les participantes ont ete invitees a donner leur degre d'accord avec des enonces portant sur l'atteinte des objectifs de la session, l'animation, la composition du groupe, l'organisation materielle et l'utilisation des acquis Enfin, les participantes ont donne leurs commentaires et recommandations quant a la poursuite de cette demarche au sein du Ministere

Les deux evaluations qui suivent reprennent de façon integrale les commentaires emis par les participantes a ce sujet La premiere porte sur les six jours de la formation aux habiletes d'aide et de communication La deuxieme concerne la formation aux contenus specifiques et a l'approche participative de même que l'atelier d'application pratique

La qualite du français fait parfois defaut Cependant nous avons prefere ne pas apporter de modifications majeures au texte afin de ne pas trahir le sens

Les pourcentages ont ete arrondis au nombre le plus proche ce qui explique que le total peut ne pas egaler 100%

Le chiffre entre parentheses indique le nombre de fois qu'un même commentaire a ete releve

17

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nom de l'organisation **Ministère de la Santé du Royaume du Maroc**
Titre de la formation **Formation aux habiletés d'aide et de communication**
Dates de la formation **20 au 24 et 26 avril 99**
Nom de l'animatrice **Sylvie COLLIN**

18

1 Contenu	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question **"Les objectifs enoncés à l'occasion de cette formation ont ete atteints "**	50%	50%	-	-	-

Quels thèmes vous ont le plus intéressé ?

- Les perceptions, les besoins de l'individu, la pratique du 4-4-8, la relaxation
- Tous les themes sont interessants et se completent les uns les autres, a tel point qu'on ne peut dissocier l'un de l'autre
- Les sources de tension, le mecanisme de la tension, le principe de contagion, les besoins de l'individu, les mecanismes de defense, l'etat d'accord et de conflit, la relaxation et 4-4-8 le processus d'aide et d'accompagnement, technique de facilitation
- La communication intrapersonnelle, les mecanismes de defense, la gestion des tensions
- La communication intrapersonnelle, les besoins de l'individu, les mecanismes de defense, les techniques de gestion des tensions (relaxation), la communication interpersonnelle
- Mecanisme de la tension, les perceptions, besoins de l'individu, l'etat d'accord et de conflit, type de message, l'ecoute, reflet, relaxation, processus d'aide et d'accompagnement
- Communication intrapersonnelle avec les trois dimensions de l'individu, les mecanismes pour gerer la tension, 4-4-8 et relaxation, les mecanismes de defense, l'etat d'accord et de conflit
- Les outils de la communication, les sources de tension, les trois dimensions, les besoins, Tous les themes sont interessants et complementaires
- Le 4-4-8, la relaxation ou respiration contrôlee, debat, la reformulation, le reflet, les messages, les jeux de rôle
- Les dimensions de la personne, les principaux mecanismes de defense, la gestion des tensions, le reflet, la coherence
- 4-4-8, relaxation, techniques de facilitation, relation M-E-P, processus d'accompagnement
- Les dimensions, les tensions dans la communication, les besoins et le mecanisme de defense, la relaxation, le 4-4-8, les exercices, les jeux de rôle

Est-ce qu'il y a des thèmes qui vous ont moins intéresse ? Si oui, lesquels ?

- Non (2)
- Aucun (3)
- Tous les themes etaient interessants
- Valeurs, prejuges car je les ai etudies et enseignes par ailleurs
- Non, tous les themes m'ont beaucoup interesse c'est difficile de dire qu'un theme etait peu interessant

Commentaires et améliorations suggérées

- Je pense qu'une semaine est insuffisante pour bien maîtriser les outils de la communication ainsi que les principaux mecanismes de defense Je suggere a ce que la duree de la formation soit plus longue
- Simulation de toutes les habiletes de communication a travers plusieurs jeux de rôle avec un rapport de la journee ecrit et remis aux participants, les images pour illustrer
- Prevoir plus de temps pour les travaux de groupe

2 L'animation.	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Sylvie Collin					
a bien présente le contenu	100%	-	-	-	-
a su repondre a mes questions	83%	8%	-	-	8%
a suscité mon interêt	83%	8%	-	-	8%
a su s'adapter aux besoins des participants "	58%	33%	-	-	8%

Commentaires et améliorations suggérées

- Il aurait ete souhaitable d'avoir deux animatrices pour illustrer la co-animation
- On ne trouvera pas mieux, elle a employe des techniques tres simples des jeux de rôle proche de la realite J'espere quand la retrouvera dans d'autres formations
- L'animatrice etait parfaite sauf que parfois ça allait trop vite

3 Le groupe	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Le climat existant favorisait l'apprentissage "	75%	25%	-	-	-
"Les echanges provenant des participants ont ete fructueux "	75%	25%	-	-	-
' J'ai eu suffisamment l'occasion de m'exprimer "	75%	25%	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Des pauses de reanimation, des objectifs de la journee affiches, programme de la journee affiche, synthese de la journee, rapport de la journee precedente au cours de la seance, ou en sommes nous ?
- Malgre que le profil des participants etait le même (tous des sages-femmes) les experiences etaient varie et les echanges etaient profitable et riche
- Eviter de repeter la même idee par deux participants differents

4 L'organisation matérielle	Tout a fait d'accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les informations reçues avant la formation étaient suffisantes "	8%	33%	50%	8%	-
"J'ai apprécie l'accueil lors de la formation "	33%	50%	17%	-	-
"La salle convenait à ce genre de formation "	25%	75%	-	-	-
"La prise en charge etait adequate "	17%	67%	-	8%	8%
"La durée de la formation etait adequate "	33%	58%	8%	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Seulement le site de formation aurait ete mieux si c'etait deroule a Rabat
- Les informations reçues avant la formation etaient pratiquement differentes de celles realisees en fin de compte
- L'information doit être complete
- Les participants doivent être avises normalement sur tout le processus de PEC surtout pour les plus lointains (arrivee tardive) prise en charge la veille Il faut que ce soit precise sur le fax
- L'information doit être complete sur l'organisation et le processus de prise en charge a preciser sur le fax dans le cas des personnes qui viennent de loin
- Beaucoup plus d'exemples et d'illustration sur les techniques de communication Il y a beaucoup de bruit dans la salle De l'eau disponible dans la salle Raccourcir le temps (16h30 c'est beaucoup, on devient non receptive)
- L'organisation etait adequate
- La duree de la formation etait insuffisante
- C'est long les journees etaient trop chargees ⇒ fatigue et saturation en fin de journee Des journees de six heures auraient donne meilleur resultat

5 L'utilisation des acquis	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les connaissances et habiletés acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions "	100%	-	-	-	-
"Au terme de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles competences acquises "	75%	25%	-	-	-

Commentaires

- Il faut beaucoup de simulations et de feed back avant d'animer la seance de formation Cependant, je me sens capable de les appliquer avec les partuienntes J'aurai souhaite avoir le module avec la methodologie d'animation
- Je pense que je serais capable de mettre en application les nouvelles competences acquises
- Beaucoup des competences acquises vont me permettre de travailler de façon decontracte (4-4-8) J'ai appris a gerer mes tensions donc je travaillerait en accord avec les partuiente et même au sein de l'equipe je serais plus detendu

6 Appréciation globale:

					Sans reponse
A la question "Cette formation a repondu a mes attentes "	58% ☺	42% ☺	😐	☹	-

Qu'avez-vous le plus apprécié dans cette formation ?

- La façon de gerer la tension, comment eviter les prejuges, comment peut-on repondre aux besoins des autres
- Le climat, le groupe (homogeneite du groupe), l'animatrice disponibilite totale, la methodologie participative, exercices pertinents avec les attentes de la formation
- La réponse a mes attentes et mes soucis d'accompagnement globale de la femme, l'esprit d'equipe du groupe, la richesse du contenu
- La gestion des tensions 4-4-8 et seances de relaxation
- La qualite de l'animation, le contenu de la formation
- Methodes pedagogiques utilisees
- La qualite de l'animation, le contenu de la formation, la dynamique du groupe, la vie en communaute, l'heterogeniete des participantes
- La qualite de l'animation, le contenu de la formation, l'apprentissage pour l'utilisation des outils de communication
- Cet aspect de relation humaine surtout relatif a ce noble metier de sage-femme, la gestion de la tension, l'ecoute, l'estime de soi
- J'ai les seances de relaxation et la gestion de la tension
- Relaxation, esprit d'equipe du groupe
- L'ambiance du groupe, la competence de l'animatrice, les acquis

Qu'avez-vous le moins apprécié dans cette formation ?

- L'hebergement (4/chambre)
- L'hebergement
- La qualite de la prise en charge
- Prise en charge
- La qualite de PEC (chambre a coucher, les toilettes), le contenu est volumineux pour la duree de 7h par jour
- La qualite de la prise en charge, journees longues
- La charge d'animation pour une seule formatrice, pas beaucoup d'illustration et des exemples reels
- J'ai tous apprecie dans cette formation
- Les journees de 7 heures ½

A la question
"Recommanderiez-vous cette formation?"
oui 92 % non 0 % sans reponse 8 %

Pour quels motifs?

- Formation indispensable pour la sage-femme pour elle-même, pour pouvoir aborder ses problemes et ceux qu'elle peut rencontrer en salle d'accouchement exemple tensions, conflits, comme aborder et pouvoir corriger certains comportements nocifs aussi bien a la sage-femme qu'aux parturientes
- Elle est primordiale pour la qualite de service en salle d'accouchement, la comprehension de l'autre et soi-même, l'amelioration de la relation humaine et la communication au sein du groupe (sage-femme et environnement)
- Pour l'impact qu'elle pourrait avoir sur la gestion du stress chez le personnel soignant et surtout chez les sages-femmes en salle d'accouchement Ceci ameliorera la qualite de service
- Pour avoir les mêmes outils de communication
- Pour les responsables provinciaux, le personnel accoucheuses des autres provinces, les gyneco et medecins des maternites et maisons d'accouchement
- Un theme qui est juge tres important et tres pertinent a decouvrir, vu son impact sur les relations de l'homme avec lui et avec les autres
- Pour parler le même langage dans les lieux de travail, pour avoir les mêmes outils de communication, pour arriver a se comprendre
- Dans tous les programmes de sante en general et particulierement d'ordre relationnel (hôpitaux, prevention la ou la relation humaine prime) « Parfois a l'aide d'une bonne communication on est gueri »
- La plupart de notre personnel de la salle d'accouchement d'apres mes experiences ne sait pas gerer sa tension, ce qui retentit sur son comportement envers la parturiente d'ou la necessite de faire cette formation
- A des effets benefiques aussi bien sur le professionnel de sante dans sa vie privee et professionnelle et dans sa relation avec l'autre et sur les parturientes et leurs familles
- Enrichissante en acquis, apprendre a se relaxer, le 4-4-8 favorable et permet un nouveau depart

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nom de l'organisation **Ministère de la Santé**
Titre de la formation **Formation aux contenus spécifiques et à l'approche participative et atelier d'application pratique**
Dates de la formation du 27 au 30 avril 1999 et du 10 au 14 mai 1999
Nom de l'animatrice **Sylvie Collin**

24

1 Contenu	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les objectifs énonces a l'occasion de cette formation ont ete atteints "	100%	-	-	-	-

Quels thèmes vous ont le plus intéressé ?

- Tous les themes sont interessants puisqu'il y a lieu de projections dans la realite et perception des faits qui par la routine passent inaperçu Mais les outils sont particulierement interessants les trois dimensions, le 4-4-8, la relaxation, l'ecoute, les techniques de communication, les besoins, le processus d'aide et accompagnement
- Les sources de tension, les dimensions de l'individu, la gestion des tensions, mecanisme de defense, l'ecoute, les consignes, processus d'accompagnement
- Les techniques de gestion des tensions, les besoins de l'individu, les dimensions de la personne, les tensions dans la communication
- Feed-back, besoin de l'apprenant, Dupont et Dupont, gestion des tensions
- La gestion des tensions, le 4-4-8 et la relaxation, le reflet et la reformulation, l'ecoute, les besoins
- Le formateur rôle et fonction, quelques notions d'andragogie, les besoins de l'apprenant, la dynamique de groupe, la communication intrapersonnelle, les techniques de gestion des tensions, les techniques d'animation
- Rôle du formateur comme facilitateur le savoir faire , le savoir être Notions d'andragogie
- Mecanismes des tensions, mecanismes de defense, gestion des tensions respiration contrôlee, relaxation, etat d'accord et de conflit
- Les techniques d'animation, les techniques de communication, les sources de tension, la connaissance de l'individu
- Pour moi tous les themes sont au même degre d'importance
- Tous les themes

Est-ce qu'il y a des thèmes qui vous ont moins intéressé ? Si oui, lesquels ?

- Aucun (2)
- Non (3)
- Tous les themes etaient interessants
- Tous les themes ont leurs importances, ils preparent les uns les autres et servent d'applications les uns aux autres

Commentaires et améliorations suggérées

- Augmenter le temps des blocs les trois dimensions, les besoins
- Contenu sur l'etat d'accord et de conflit, processus de la contagion
- Utiliser plus d'exemples qui s'adaptent a notre contexte a la salle d'accouchement
- Pour les formatrices, donner plus de details ecrits ou donner une documentation ecrite concernant les themes soit de psychologie
- Apporter les messages clefs en complement aux jeux de rôle sur les differents problemes rencontres
- Pour la pratique d'enseignement, j'aurai aime que ça a pu être filme et redifuse pour le groupe

2 L'animation	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Sylvie Collin					
a bien presente le contenu	100%	-	-	-	-
a su repondre à mes questions	92%	8%	-	-	-
a suscite mon intérêt	100%	-	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	100%	-	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Methodologie tres adaptee
- L'animatrice a une grande maîtrise des blocs et adopte une methodologie efficace qui m'a permis une meilleure comprehension et qui a suscite mon interêt
- Je trouve que l'animatrice a fait tout son possible pour nous transmettre son message, a suscite mon interêt et a su s'adapter à nos besoins

3 Le groupe	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
' Le climat existant favorisait l'apprentissage "	75%	25%	-	-	-
"Les échanges provenant des participants ont ete fructueux "	83%	17%	-	-	-
"J'ai eu suffisamment l'occasion de m exprimer "	75%	25%	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Le groupe etait homogene, les echanges etaient riches et fructueux, le niveau du groupe etait haut
- Il y a une ambiance tres agreable et le groupe est tres gentil

4 L'organisation matérielle	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les informations reçues avant la formation etaient suffisantes "	50%	42%	8%	-	-
"J'ai apprecie l'accueil lors de la formation "	50%	8%	42%	-	-
"La salle convenait a ce genre de formation "	33%	50%	8%	-	8%
"La prise en charge etait adequate "	17%	58%	17%	-	8%
' La durée de la formation etait adequate "	17%	67%	8%	-	8%

Commentaires et améliorations suggérées

- Duree tres insuffisante
- J'aurais aime a ce le bloc qui traite le reflet et la reformulation soit plus detaille et plus de temps
- L'accueil au niveau de l'ecole IFCS n'etait pas des plus agreables Il etait même absent Nous sommes restees longtemps dans la cour, la nuit en attendant le retour de voyage de la surveillante

5 L'utilisation des acquis	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les connaissances et habiletes acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions "	100%	-	-	-	-
"Au ter me de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles compétences acquises "	100%	-	-	-	-

Commentaires

- Les techniques suivies ont permis de mettre en ordre tout le bagage (theorie)acquis
- Avec plus de pratique
- Apres les demonstrations pratiques d'animation faites par mes collegues j'ai bien maîtrise le contenu aussi les echanges entre collegues de nos experiences m'ont donne la sensation d'être capable de mettre en application mes nouvelles competences acquises
- J'aimerai qu'il serait possible que toutes les categories de personnel puissent beneficier de cette formation

6 Appréciation globale

					Sans reponse
A la question "Cette formation a repondu a mes attentes "	100% ☺	☺	😐	☹	-

Qu'avez-vous le plus apprécié dans cette formation ?

- La specificite de l'enseignement (methode plus moderne)
- La methodologie, les themes, la dynamique du groupe, la relation et les echanges dans le groupe, le comportement et le niveau de la formatrice
- Methodologie d'enseignement
- Les dimensions de la personne, les tensions dans la communication, les besoins de l'individu, les techniques de gestion des tensions
- L'ambiance du groupe, l'accueil chaleureux, methodologie utilisee, competence de l'animatrice

- La formation m'a appris beaucoup de chose Elle m'a permis de me corriger sur beaucoup de chose et situation, j'ai appris a gerer ma tension, respecter l'autre, a ne pas juger l'autre, a faire attention a ses sentiments
- Le savoir être de la facilitatrice «Ce que vous êtes est si fort que je n'entends pas ce que vous dites »
- La façon d'animer un groupe des adultes en respectant leurs valeurs et en etablissant un climat d'apprentissage securisant
- Entierement d'accord
- Le groupe qui etait plus ou moins homogene L'animatrice sur laquelle que je veux beaucoup apprendre
- L'acquisition de nouvelles techniques de communication, l'amelioration de mes competences relationnelles en general J'ai noue de nouvelles amities
- La prestance et l'art qu'a utilise l'animatrice pour nous faire assimiler le contenu de la formation Bravo

Qu'avez-vous le moins apprécié dans cette formation ?

- La duree insuffisante
- Duree
- La motivation Les indemnisations etaient tres insuffisantes surtout pour les personnes locales
- La prise en charge globale, le local ou on passait la nuit
- Quelques problemes relatifs a l'organisation, a l'accueil et a la prise en charge des participantes

A la question
"Recommanderiez-vous cette formation?"
oui 92 % non 8 % sans reponse 0 %

Pour quels motifs?

- Elle est importante pour tous les profils des professionnels en sante car ils ont tous a faire a la population, et c'est toujours la même population qui a des prejuges, et des rumeurs sur les prestataires
- C'est une formation qui a la realite comme point de depart, qui souligne l'interêt des SF, qui identifie leurs problemes et trouve les solutions adequates aux problemes a resolutions possibles C'est une formation qui aide a contourner les problemes insolubles a moindre degâts
- Approfondir les connaissances, ameliorer les competences ou attitudes pour faire l'encadrement
- Tres interessante, peut servir aussi bien dans la vie professionnelle que privee
- A travers cette formation, j'ai retrouve des qui sont en moi et que je ne reconnaît pas J'ai appris a savoir utiliser les messages « je », a gerer mes tensions Cette formation m'aide a supporter mieux les difficultes que presente mon travail

- On acquis beaucoup de choses interessantes
- C'est une formation qui est tres benefique pour le personnel accoucheur
- Objectif de la formation est atteind dans le cadre de bien communiquer avec soi-même avec la parturiente, sa famille, les collegues, notre famille et avec les participantes
- Permet de connaître les individus, aide a mieux entrer en communication avec les autres, permet a apaiser les conflits dans les equipes, ameliore le travail en equipe, benefique pour nous
- Pour tous les motifs du monde! D'ailleurs le theme de communication est un sujet d'actualite qui touche generalement tous les niveaux et toutes les personnes
- Dans tous les programmes de la sante reproductive en particulier la planification familiale « Habiletes d'aide et de communication pour les prestataires de P F »

ATELIER
DE
SENSIBILISATION

LA DEMARCHE

OBJECTIFS

Des ateliers de sensibilisation ont ete tenus pour le staff de chacune des provinces touchees par la formation aux habiletes d'aide et de communication

- **Objectif géneral**

  - Sensibiliser les principaux responsables a leur rôle de support dans le processus d'integration et d'amelioration continue des acquis de la formation par le personnel forme au niveau de leur province

- **Objectifs intermédiaires**

  - Informer les responsables de la demarche entreprise son contexte, ses objectifs et ses moyens ,
  - Comprendre la spécificite de la demarche son esprit et sa dynamique ,
  - Identifier les facteurs pouvant nuire a l'integration des acquis de la formation par le personnel forme au sein du milieu de travail ,
  - Identifier le rôle de support de chacun, a chaque niveau d'encadrement, pour faciliter l'integration des nouveaux comportements acquis par le personnel formé dans la pratique courante ,
  - Identifier les actions a entreprendre afin de minimiser tout obstacle a l'integration des acquis et toute réaction de resistance ou d'incomprehension face au nouveau comportement des sages-femmes et infirmieres accoucheuses formees

PLANNING DES INTERVENTIONS

Duree de l'atelier 6 heures

Les ateliers ont ete animees par la consultante

Lieu	Date	Provinces représentées
IFCS, Fes	21 juin 99	Boulemane
IFCS, Fes	22 juin 99	Al Hoceima, Taza, Taounate
IFCS, Fes	23 juin 99	Sefrou, Zouagha Moulay Yaâcoub, Taounate
IFCS, Fes	05 juillet 99	Fes Jdid, Fes Medina, Taounate

PUBLIC CIBLE

Delegue
Medecin chef du SIAAP
Le directeur de l'hôpital provincial
Le surveillant general de l'hôpital provincial
Majors de maternite ou maison d'accouchement
Un representant des medecins gynecologues
L'animatrice de PSGA
L'animateur IEC
L'animateur de formation continue

CURRICULUM

Presentation de la demarche contexte, objectifs, moyens ,
Presentation de la Formation aux habiletes d'aide et de communication approche responsabilisante et mobilisante, resume du contenu ,
Identification, en sous-groupes, des obstacles a l'integration des acquis de la formation par le personnel forme au niveau de leur structure de sante ,
Identification des niveaux d'encadrement concernes pour chacun des obstacles identifies ,
Identification, en sous-groupes, des mesures d'accompagnement necessaires a l'integration des acquis de la formation

L'EVALUATION

OBSERVATIONS DE L'ENCADRANTE

Nous ne disposons d'aucun moyen pour verifier si les responsables ont reellement assurer le support necessaire pour l'integration des acquis et mis en place des mecanismes d'amelioration continue

L'atelier a permis de sensibiliser les responsables a la necessite d'un suivi regulier Cependant, un atelier d'une journee est largement insuffisant pour habiliter les responsables a la supervision en matiere d'aide et de communication Seuls les superieurs hierarchiques formes a la fois en matiere d'aide et de communication et aux techniques de supervision sont en mesure d'assumer cette tâche convenablement

A la lumière des differentes visites sur le terrain et des discussions menees dans le cadre des formations et des ateliers de sensibilisation, nous avons pu subodorer un certain nombre d'obstacles a l'integration des acquis La liste qui suit est non exhaustive et constitue des pistes a explorer

- Manque d'encadrement (management) performant reunion d'equipe efficace et mobilisante, rencontres regulieres d'evaluation du rendement, motivation et valorisation du personnel, etc
- Manque de mecanismes d'amelioration continue approche d'equipe, audits internes, resolution de problemes, resolutions de conflits, mecanismes de mediation, etc
- Faible culture de travail d'equipe et d'amelioration continue de la qualite (tendance a la recherche de coupables, a la deresponsabilisation)
- Description de tâches par poste, floue, inexistante ou non renforcee
- Structures sanitaires ne permettant pas le respect de l'intimite des clientes ou la rendant difficile (absence de local ferme pour mener l'anamnese, boxes sans rideaux ni paravents, examen gynecologique mene en salle des expectantes en periode de pointe, etc)
- Manque d'autonomie et/ou lourdeur administrative contrecarrant la mise en action des ameliorations identifiees

FORMATION AUX HABILETES D'AIDE ET DE COMMUNICATION

LA DEMARCHE

OBJECTIFS

Objectif général

- Renforcer les habiletes relationnelles pour assurer un meilleur accompagnement global de la parturiente a chaque etape de l'accouchement

Objectifs intermédiaires de la formation

Au terme de la formation, les participantes seront en mesure de

- Identifier les facteurs personnels qui influencent la relation avec l'autre
- Identifier les facteurs environnementaux qui influencent la qualite de la relation avec la parturiente
- Acquerir les outils permettant d'agir sur les facteurs qui influencent la relation avec la parturiente, la famille et l'entourage professionnel
- Appliquer le processus d'aide dans l'accompagnement de la parturiente
- Elaborer un plan de mise en application des competences acquises au sein du milieu de travail

Objectifs intermédiaires de la journée de suivi

Au terme de la journee de suivi, les participantes seront en mesure de

- Evaluer les progres realises depuis la session
- Identifier les axes d'amelioration qui sont de leur ressort
- Appliquer les 4 regles d'or en creativite
- Mener une excursion de recherche d'idees efficace

PLANNING DES INTERVENTIONS

Formation 5 jours consecutifs

Suivi 1 jour en salle de classe, planifiee 4 a 6 semaines apres la formation initiale

Groupe	Formation	Suivi
Groupe 1	17 au 21 mai	06 juillet
Groupe 2	24 au 28 mai	07 juillet
Groupe 3	31 mai au 4 juin	08 juillet
Groupe 4	7 au 11 juin	28 juillet
Groupe 5	14 au 18 juin	29 juillet
Groupe 6	28 juin au 02 juillet	30 juillet

PUBLIC CIBLE

Les sessions ont regroupe prioritairement, dans l'ordre enonce, les sages-femmes et infirmieres accoucheuses majors ou chefs d'equipe des maternites hospitalieres, maisons d'accouchement rurales et centres de sante avec lits des provinces concernees

Huit provinces ont ete touchees par cette premiere phase Le nombre de participantes par province a ete reparti tel que mentionne dans le tableau ci-dessous

Al Hoceima	12 participantes	Sefrou	6 participantes
Boulemane	4 participantes	Taounate	8 participantes
Fes Wilaya (Fes Jdid, Fes Medina)	16 participantes	Taza	15 participantes
		Zouagha Moulay Yaâcoub	12 participantes

Au total 73 personnes ont beneficie de la formation Le niveau d'experience du personnel forme variait de quelques mois a plus de vingt ans de services

La liste des participantes de même que leur fonction, grade et province d'origine est reproduite dans les pages suivantes, a partir des informations fournies par le Ministere

Lieu	Groupe	Dates	Nombre de participants
I F C S FES	1er groupe	17 au 21 mai 1999	11

Noms et prenoms		Fonction et grade	Province d'origine
CHERGUI	Fatima Zahra	Accoucheuse - ASDE	AL HOCEIMA
BABA	Khalida	Major Sce Maternite - IDE 2eme grade	BOULEMANE
ESSOUJAÂ	Bouchra	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE	FES
ZEKRI	Baya	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE	FES
MSALLAK LIAME	Laila	Accoucheuse - ASDE	SEFROU
BOUOUDA	Fatima	Accoucheuse - ASDE	TAOUNATE
HARCHAL	Khadija	Accoucheuse - ASDE	TAOUNATE
JAMIL	Malika	Accoucheuse - IDE 2eme grade	TAZA
LAKHAL	Fatima	Major Sce Maternite - ASDEP	TAZA
OULDIM	Khadija	Major Sce Maternite - IDE 1er grade	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB
RHARCHI	Samira	Major Sce Maternite - ASDEP	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB

Lieu	Groupe	Dates	Nombre de participants
I F C S FES	2ieme groupe	24 au 28 mai 1999	13

Noms et prenoms		Fonction et grade	Province d'origine
SAB	Fadma	Sage-femme - ASDES	AL HOCEIMA
BOUCHIKHI	Fatiha	Accoucheuse - ASBP	BOULEMANE
BELAIDI	Fatima	Accoucheuse - IDE 2eme grade	FES
EL ARJI	Khadija	Sage-femme - ASDES	FES
LAKHDAR	Zhor	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE 2eme grade	FES
ACHIBAN	Nadia	Accoucheuse - ASDE	SEFROU
ESSAÂDI	Fatima	Accoucheuse - ASBP	TAOUNATE
TAYEB	Rachida	Accoucheuse - IDE 2eme grade	TAOUNATE
ACHAR	Touriya	Accoucheuse - ASDE 2eme grade	TAZA
BENNOUR	Bahija	Accoucheuse - ASDE 2eme grade	TAZA
TOUZANI	Rachida	Accoucheuse - ASDE 2eme grade	TAZA
ZIANI	Malika	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE 2eme grade	TAZA
EL ACHCHABI	Bouchra	Accoucheuse - IDE 2eme grade	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB

37

Lieu	Groupe	Dates	Nombre de participants
I F C S FES	3ieme groupe	31 mai au 4 juin 1999	12

Noms et prenoms		Fonction et grade	Province d'origine
EL MAÂLEM	Jamila	Major S^ce Maternite - sage-femme	AL HOCEIMA
LOUALI	Nouzha	Accoucheuse - ASDE	AL HOCEIMA
L'FALSSE	Malika	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE	BOULEMANE
AZIZI	Halima	Accoucheuse - ASDE	FES
EL ADDAR	Fatima	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE	FES
HAITI	Khadija	Accoucheuse - ASDE	FES
NÔMANE	Hind	Sage-femme - IDE (SF)	FES
ESSAIFI	Fatima	Accoucheuse - ASBP	SEFROU
DAHRI	Fatiha	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE	TAOUNATE
EL AYAT	Najat	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE	TAZA
MSILA	Mennana Amina	Accoucheuse - ASDE	TAZA
IDRISSI HASSANI	Bouchra	Accoucheuse - ASDE	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB

38

Lieu	Groupe	Dates	Nombre de participants
I F C S FES	4leme groupe	7 au 11 juin 1999	12

Noms et prenoms		Fonction et grade	Province d'origine
BOUDJAJ	Zoulikha	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - IDE 2eme grade	AL HOCEIMA
LAROUSSI	Jamila	Accoucheuse - IDE 2eme grade	AL HOCEIMA
ACEM	Amane	Accoucheuse - IDE 1er grade	BOULEMANE
BENLEMLIH BANANE	Zakia	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - IDE 2eme grade	FES
MENNANI	Fatima	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - IDE 2eme grade	FES
JOUHARI	Soumia	Accoucheuse - ASBP	SEFROU
FAEZ	Naima	Accoucheuse - ASDEA	TAOUNATE
BENCHAKROUN	Tahra	Accoucheuse - ASDE 2eme grade	TAZA
EL ALLAM	Fatima	Accoucheuse - IDE 2eme grade	TAZA
EL KASSIMI	Fatima	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - IDE 2eme grade	TAZA
GUELIT EL HASSANI	Aicha	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - IDE 2eme grade	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB
SENSAOUI	Fatima	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASBP 2eme grade	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB

Lieu	Groupe	Dates	Nombre de participants
I F C S FES	5ieme groupe	14 au 18 juin 1999	13

Noms et prenoms		Fonction et grade	Province d'origine
BOUHOUCH	Fatima	Accoucheuse - IDE 2eme grade	AL HOCEIMA
EL YAACOUBI	Bahiya	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - IDE 2eme grade	AL HOCEIMA
MEFTOUHI	Rabia	Accoucheuse - IDE 2eme grade	AL HOCEIMA
ISMAILI ALAOUI	Kanma	Sage-femme - IDE 2eme grade	FES
LOUDIYI	Nadia	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE 2eme grade	FES
NALA	Amal	Sage-femme - IDE 2eme grade	FES
ZEMMOURI	Loubna	Sage-femme	FES
OUASSOU	Nezha	Accoucheuse - ASDE	SEFROU
ARMEL	Rabha	Accoucheuse - ASDE	TAOUNATE
BEKHCHOUCH	Mazouza	Sage-femme - IDE 2eme grade	TAZA
EL MARDI	Fatima	Accoucheuse - ASDE 2eme grade	TAZA
BEN MALLOUK	Khadija	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE 2eme grade	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB
YASSINE	Zhor	Infirmiere faisant fonction d'accoucheuse - ASDE	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB

Lieu	Groupe	Dates	Nombre de participants
I F C S FES	6leme groupe	28 juin au 2 juillet 1999	12

Noms et prenoms		Fonction et grade	Province d'origine
DAHMANI	Mina	Infirmiere SMI/PF – ASBP 2eme grade	AL HOCEIMA
LYAMANI	Fouzia	Accoucheuse - ASDE	AL HOCEIMA
OULIDI	Amina	Accoucheuse - ASDE	AL HOCEIMA
BOUGRIA	Amina	Sage-femme - IDE 1er grade	FES
LAKHMIRI	Latifa	Accoucheuse - IDE 2eme grade	FES
SARSAH	Zahra	Sage-femme - IDE 1er grade	FES
MOULIB	Malika	Accoucheuse - ASBP	SEFROU
BOUDALI	Houria	Sage-femme - ASDE	TAOUNATE
DJENNAT	Jemaâ	Accoucheuse - ASDE	TAZA
ZMARROU	Fatima	Accoucheuse - ASDE 2eme grade	TAZA
AMZIANE	Fatima	Accoucheuse - ASDE 1er grade	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB
YOUBI	Halima	Accoucheuse - ASDE 2eme grade	ZOUAGHA MOULAY YAÂCOUB

CURRICULUM

❑ Formation initiale

Contribuer au bien-être physique et psychologique de la parturiente favorise un deroulement harmonieux du travail Dans cette optique, la formation propose un processus d'accompagnement global de la parturiente incluant, outre les actes techniques et medicaux de l'accouchement, les aspects suivants

1 **Soulagement de la douleur** Lors de l'accouchement, la douleur que ressent la femme est reelle et ne peut être totalement evitee Nous savons cependant que la perception de la douleur peut être intensifiee par les emotions vecues par la femme, la perception de ce qu'elle vit, son niveau de fatigue, ses experiences antérieures, etc
Pour contrôler la douleur, nous pouvons agir par des stimulations physiques detournant, en quelque sorte, l'attention du cerveau Ou alors en agissant sur les perceptions, les emotions, les attentes de la femme La secretion d'endorphines permet aussi de diminuer la douleur La production de ces hormones est stimulee par tout ce qui favorise la detente

2 **Support psychologique et émotionnel** La femme en travail est mise à rude epreuve sur le plan psychologique En plus de la honte d'être vue, elle se bat contre une multitude de craintes Elle en vient même a perdre confiance en elle-même La sage-femme peut contribuer grandement a apaiser ces tensions et faciliter le deroulement du travail pour un soulagement mutuel
Pour y arriver, le principal outil dont dispose la sage-femme est la qualite de la relation qu'elle va etablir avec la femme Cette qualite repose sur la maîtrise des techniques et habiletes de communication, et surtout sur le developpement d'une attitude d'ouverture et d'empathie a l'egard de la parturiente

3 **Positions de l'accouchement** Le fait pour la femme de changer de position frequemment tout au long du travail permet non seulement de diminuer la douleur, mais facilite la descente et l engagement du bebe dans le bassin et semble augmenter l'efficacite des contractions La sage-femme a donc tout avantage a encourager la femme a être a l'ecoute des positions qui lui sont confortables
Si la position adoptee par la mere ne procure pas les effets attendus, la sage-femme peut lui en conseiller d'autres Il n'existe pas de schemas theoriques infaillibles pour faciliter la naissance L'ecoute, la presence et la flexibilite dans la recherche d'alternatives engendreront les meilleurs resultats
La marche est aussi indiquee tant que la femme en sent l'energie et qu'elle ne presente aucune contre-indication
Autant que possible, il est souhaitable pour le bon deroulement du travail d'eviter que la femme soit immobilisee sur la table d'accouchement Cette position devrait être reservee a la troisieme phase de l'accouchement au moment de l'emergence quand la femme a atteint la station + 2 avec dilatation complete

Afin de realiser la qualite d'accompagnement proposee, la premiere etape consiste a developper la maîtrise de soi face aux differentes sources de tension auxquelles je suis soumise en tant que sage-femme

Pour ce faire, je commence d'abord par prendre conscience de la nature de ces sources de tension qui sont soit externes ou internes Les sources de tension externes concernent ce qui vient de l'environnement, l'entourage Par exemple, le bruit, la temperature, les conditions de travail, les evenements, etc Les sources de tension internes proviennent soit de modifications physiologiques (maladie, changements hormonaux, douleur, etc), soit de ma perception des gens, des choses et des evenements, soit de mes besoins fondamentaux insatisfaits

Devant ce constat, la gestion des tensions vecues va prendre essentiellement deux formes Je peux dans certaines situations agir sur la source de tension Sur le plan externe, je peux, par exemple, pour eliminer le bruit, fermer une porte, fermer la radio, etc Sur le plan interne, je peux modifier mes perceptions Par exemple, si je considere que la parturiente qui me frappe le fait par pure mechancete pour m'enquiquiner, je serai fortement irritee Par contre, si je vois dans son geste une façon de m'exprimer sa peur et sa douleur, je serai encline a plus d'empathie Je peux aussi satisfaire mes besoins ce qui elimine la tension

Par contre, il existe des situations sur lesquelles je ne peux pas agir ou pour lesquelles je dois differer l'action Dans ce cas, les techniques de diminution des tensions, respiration et relaxation, vont m'aider

Dans les deux cas, la gestion des tensions me permet de differer ma reaction emotionnelle afin de choisir la reponse la plus adaptee Agir au lieu de simplement reagir En d'autres mots, je suis devenue proactive face aux differents evenements de ma vie plutôt que passive

Afin de choisir la reponse la plus adaptee face aux reactions de la femme au cours de l'accouchement, je vais d'abord chercher a comprendre ce qu'elle vit au-dela des mots et des gestes Pour cela, je vais m'exercer a l'ecoute active L'ecoute de soi, l'ecoute de l'autre et de la dynamique qui s'installe entre les deux Pour cela, la maîtrise des techniques de reformulation et de reflet des emotions va m'être utile L'identification des limites, des biais de l'un et de l'autre qui agissent comme obstacles a la communication aussi la mise en place des mecanismes de defense, les prejuges, les differences individuelles aux niveaux des perceptions, des valeurs Chercher a comprendre, c'est aussi aller chercher l'information, s'interesser, en posant les bonnes questions

A partir du moment ou j'ai etabli la conduite a tenir, je vais emettre des messages clairs, courts, complets et comprehensibles, eviter les jugements de valeurs et susciter l'adhesion en tenant compte de tous les parametres d'une communication efficace s'assurer de la disponibilite du recepteur, eliminer les bruits, tenir compte du code (langage) de l'autre, de son cadre de reference, definir les termes ambigus, verifier la comprehension de l'autre (rechercher le feed-back), être a l'ecoute des reactions de l'autre, repeter le message sous des formes variees, etc

Au sein de l'equipe, lorsque j'identifie une situation problematique ou un comportement inadequat, j'obtiendrai la collaboration de ma collegue pour la recherche de solutions dans la mesure ou, la encore, j'eviterai les jugements de valeurs et me concentrerai sur les faits a modifier Le succes de l'entreprise repose sur ma determination a maintenir une relation de respect mutuel dans une dynamique de resolution de problemes gagnant-gagnant

- **Suivi**

Le suivi a comporte, outre le retour sur l'application des habiletes d'aide et de communication au quotidien, l'acquisition d'outils supplementaires pour la recherche de solutions aux difficultes rencontrees au sein de l'equipe

A cet effet, nous avons constate qu'un point de vue personnel est forcement partiel Nous en avons deduit l'importance de s'ouvrir aux points de vue des autres de façon a enrichir notre comprehension des faits et a agir en synergie En procedant ainsi, nous augmentons nos chances d'obtenir des solutions efficaces prenant en consideration un maximum de parametres

Apres avoir inventorie les principaux obstacles a l'integration des acquis de la formation au quotidien, le groupe a recherche des moyens d'amelioration possibles pour une des problematiques soulevees Cet exercice a ete l'occasion de mettre en pratique les 4 regles d'or de la creativite essentielles a toute demarche de resolution de problemes efficace emettre le plus grand nombre possible d'idees, differer le jugement, accueillir les idees folles et feconder les idees des autres

Pour permettre au lecteur de se representer la repartition des themes et activites, un tableau horaire de la formation a ete inclus ci-apres

FORMATION AUX HABILETES D'AIDE ET DE COMMUNICATION		
JOUR 1	**JOUR 2**	**JOUR 3**
9h00 à 9h45 Ouverture et présentation **9h45 à 10h45** Perception de l'environnement de travail	**8h30 à 8h45** Ou en sommes-nous? **8h45 à 9h15** Les perceptions **9h15 à 10h15** Les besoins de l'individu	**8h30 à 8h45** Ou en sommes-nous? **8h45 à 9h15** Verbal - Non verbal **9h15 à 10h15** Les types de messages
Pause	Pause	Pause
11h00 à 12h30 Les sources de tensions parturiente - sage-femme - famille	**10h30 à 11h15** Les besoins de l'individu (suite) **11h15 à 12h30** Les mecanismes de defense	**10h30 à 12h30** Les types de messages (suite)
pause déjeuner	pause déjeuner	pause dejeuner
13h30 à 15h00 Le mecanisme de la tension	**13h30 à 14h40** La relaxation **14h40 à 15h00** L'etat d'accord et de conflit	**13h30 à 14h30** La relaxation **14h30 à 15h00** Rôle et caractéristiques de l'emetteur-recepteur
Pause	Pause	Pause
15h15 à 16h10 Le 4-4-8 **16h10 à 16h30** Le principe de contagion	**15h15 à 16h30** Valeur - Attitude - Comportement	**15h15 à 16h30** Rôle et caracteristiques de l'emetteur-recepteur (suite)

54

FORMATION AUX HABILETES D'AIDE ET DE COMMUNICATION		
JOUR 4	**JOUR 5**	**SUIVI**
8h30 à 9h00 L'écoute **9h00 à 10H30** Le reflet	**8h30 à 8h45** Ou en sommes-nous? **8h45 à 9h30** Les questions **9h30 à 10h15** Le processus d'aide et d'accompagnement	**9h00 à 9h15** Retour sur la formation **9h15 à 10h30** Retour sur le contrat individuel de mise en application
Pause	Pause	Pause
10h45 à 11h00 La reformulation **11h00 à 12H30** Le debat	**10h30 à 12h30** Le processus d'aide et d'accompagnement (suite)	**10h45 à 11h30** Identification des zones d'amelioration Classification en fonction de la source **11h30 à 12h30** Le point de vue
pause dejeuner	pause déjeuner	pause dejeuner
13h30 à 14h15 La relaxation (exercice) **14h15 à 15h15** Les prejuges	**13h30 a 14h15** Evaluation de la session **14h15 à 15h00** L'integration des acquis au sein de l'equipe en salle d'accouchement	**13h30 à 14h15** Evaluation du transfert des apprentissages (questionnaire) **14h15 à 15h00** Atelier de recherche d'idees par rapport aux zones d'amelioration identifiees
Pause	Pause	Pause
15h30 à 16h30 Le jeu du ballon	**15h15 à 16h15** Le contrat individuel de mise en application **16h15 à 16h30** Synthese et clôture	**15h15 à 16h15** Atelier de recherche d'idees par rapport aux zones d'amelioration identifiées (suite) **16h15 à 16h30** Clôture

OBSERVATIONS DE L'ENCADRANTE

L'encadrement des infirmieres a ete assure conjointement par une equipe formee de la consultante et l'equipe de facilitatrices en formation Les observations qui suivent ont ete emises par la consultante uniquement

Observations concernant la formation initiale

Concernant le curriculum
Il n'a ete possible de respecter l'horaire prevu avec aucun groupe D'abord, a la lumiere des difficultes partagees par les participantes a propos du manque de collaboration des femmes, nous avons juge nécessaire d'ajouter un bloc theorique sur la façon de donner des consignes claires suscitant l'adhesion de la parturiente

D'autre part, le temps imparti a la realisation de certains blocs a ete largement sous-estime Il s'agit des blocs portant sur les perceptions, les besoins, les mecanismes de defense, l'ecoute et l'exercice du debat

Pour pallier cet etat de fait, des amenagements à l'horaire ont dû être consentis

- Le bloc sur la passation des consignes a eté ampute voire eliminé pour la majorite des groupes
- L'activite sur les prejugés a ete reduite voire eliminee pour la majorite des groupes Seul le contenu theorique a ete maintenu quoique parfois livre rapidement
- Pour un des groupes, seulement la moitie des participantes ont pu realiser le jeu de rôle « Le debat »
- Le jeu de rôle de demonstration pour le processus d'aide et d'accompagnement prevu a l'origine a ete elimine pour quatre des six groupes

Concernant l'organisation
Une province a assigne une participante de plus que les effectifs prevus Le budget n'ayant pas ete modifie en consequence, cela s'est solde par une baisse dans les indemnites reçues par les participantes du groupe en surnombre

Dans les autres groupes, la proportion entre le nombre de participantes locales et externes variait Le budget global differait donc d'un groupe a l'autre Les charges pour la prise en charge etant fixes, le montant verse aux participantes a ete inegal d'un groupe a un autre

Ces deux situations ont des effets regrettables a au moins deux niveaux

1 A court terme, elles minent l'ambiance d'apprentissage en créant des frustrations inutiles pouvant même affecter la motivation a appliquer les acquis de la formation
2 A moyen et long terme, elles demobilisent le personnel en minant la confiance entre les responsables et le personnel soignant du Ministere

D'autre part, le manque de coordination entre les provinces et les organisateurs a resulte en un nombre inegal de participantes d'un groupe a l'autre variant de 11 a 13 Par consequent, les formatrices ont dû a chaque fois reorganiser la formation Les exercices ont, en effet, ete planifies pour des groupes de douze et le temps imparti aux activites pense en ce sens

❑ Observations concernant le suivi

Concernant le curriculum
Apres un premier essai, l'activite de classification des axes d'amelioration en fonction du niveau decisionnel a ete eliminee La quantite de temps investi par rapport au peu d'apprentissages realises a travers cet exercice nous a semble trop importante Ce temps nous est apparu mieux utilise pour l'approfondissement des autres activites

Le deuxieme atelier de recherche d'idees en sous-groupes a ete remplace par l'evaluation des idees emises lors du premier atelier Chaque solution potentielle listee etait revue Nous procedions alors soit au rejet des idees jugees inacceptables avec justification du rejet, soit a l'acceptation et/ou l'amelioration e/ou la combinaison des idees recevables

Cet exercice a eu l'avantage de situer les participantes en leur proposant des solutions utilisables par rapport a une situation qu'elles avaient identifiee comme problematique pour elles Il a permis aussi de s'assurer que les idees emises non efficaces ou non acceptables ne seraient pas utilisees par les participantes

Concernant l'organisation
Sur les soixante-treize (73) personnes formees, douze (12) etaient absentes lors du suivi Les principales causes d'absenteisme ont ete par ordre d'importance

1 L'eloignement par rapport au lieu de formation (Province d'Al Hoceima)
2 Participantes ayant ou devant assurer la garde de nuit a la suite de la journee de suivi
3 Journees de suivi coincidant avec les periodes de conge de certaines participantes
4 Maladie

Le personnel n'etant pas en conge travaillait en sous effectif compte tenu qu'une partie du personnel soignant etait en vacances De ce fait, il devenait difficile voire impossible pour les participantes assurant les gardes de nuit de se faire remplacer pour pouvoir assister a la formation dans les meilleures conditions

OBSERVATIONS DES PARTICIPANTES

❑ Observations concernant la formation initiale

Cette section reprend de façon globale les appreciations des six groupes de participantes ayant complete la formation initiale aux habiletes d'aide et de communication

Les participantes ont ete invitees a donner leur degre d'accord avec des enonces portant sur l'atteinte des objectifs de la session, l'animation, la composition du groupe, l'organisation materielle et l'utilisation des acquis L'evaluation qui suit reprend les commentaires les plus frequents emis par les participantes a ce sujet Le chiffre entre parentheses indique le nombre de fois qu'un même commentaire a ete releve

Enfin, les participantes ont donne leurs commentaires et recommandations quant a la poursuite de cette demarche au sein du Ministere

Les pourcentages ont ete arrondis au nombre le plus proche ce qui explique que le total peut ne pas egaler 100%

Une compilation des evaluations pour chacun des groupes est reproduite dans le document annexe au rapport d'evaluation du projet Elles comportent une transcription integrale des commentaires des participantes

1. Contenu:	Tout a fait d accord	D'accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les objectifs enonces a l'occasion de cette formation ont eté atteints "	75 5 %	24 5 %	-	-	-

Commentaires les plus frequents sur ce qui a le plus intéresse

- Tous les themes (13 personnes)
- La gestion des tensions incluant la communication intrapersonnelle le mecanisme de la tension et les techniques de diminution des tensions (53 personnes)
- La communication interpersonnelle et ses outils (19 personnes)
- La reformulation et le reflet (19 personnes)
- Les besoins de l individu (18 personnes)
- Les mecanismes de defense (17 personnes)
- L'aide et l accompagnement (14 personnes)
- Valeur attitude et comportement (13 personnes)
- L'ecoute (12 personnes)
- Les types de messages (9 personnes)
- La connaissance de l'individu (8 personnes)
- Les sources de tensions de la sage-femme, de la parturiente et de la famille (7 personnes)
- Les prejuges (4 personnes)
- Emetteur-recepteur (4 personnes)
- Les perceptions (3 personnes)

Commentaires les plus frequents sur ce qui a le moins intéressé

- Aucun (34 personnes)
- Emetteur-recepteur (3 personnes)
- Les types de message (3 personnes)
- Les prejuges (3 personnes)
- Valeur, attitude et comportement (2 personnes)
- Les besoins (2 personnes)
- La connaissance de l'individu (2 personnes)

Commentaires et suggestions les plus fréquents

- Decharger l'horaire, allonger la formation ou allouer plus de temps a certains blocs ou exercices (16 personnes dont 5 pour le bloc « Aide et accompagnement »)
- Recevoir plus d'informations concernant les positions de l'accouchement (2 personnes)

48

2. L'animation:	Tout a fait d'accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Sylvie Collin					
a bien presente le contenu	96 %	4 %	-	-	-
a su repondre a mes questions	88 %	11 %	-	-	1 %
a suscite mon interêt	89 %	10 %	-	-	1 %
a su s'adapter aux besoins des participants "	86 %	12 %	-	-	1 %

2. L'animation:	Tout a fait d'accord	D'accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les co-animatrices					
ont bien presenté le contenu	79 %	19 5 %	-	-	1 5 %
ont su repondre a mes questions	75 %	19 5 %	0 5 %	-	5 %
ont suscité mon interêt	83 %	11 5 %	0 5 %	-	5 %
ont su s'adapter aux besoins des participants "	80 %	13 5 %	1 5 %	-	5 %

Commentaires et suggestions les plus frequents

- La methodologie et les explications utilisees par les animatrices etaient claires, efficaces, comprehensibles (15 personnes)
- L attitude de respect, l'ouverture, la disponibilite et le dynamisme des animatrices (10 personnes)
- L'utilisation d'exemples concrets a facilite la comprehension (7 personnes)
- Les animatrices devraient être marocaines et/ou parler arabe (2 personnes)

3. Le groupe:	Tout a fait d'accord	D'accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Le climat existant favorisait l'apprentissage "	76 %	17 5 %	1 %	-	5 5 %
"Les echanges provenant des participants ont ete fructueux "	62 %	35 %	-	-	3 %
"J'ai eu suffisamment l'occasion de m'exprimer "	66 %	31 %	1 %	-	1 %

4. L'organisation matérielle:	Tout a fait d'accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les informations reçues avant la formation etaient suffisantes "	16 %	20 5 %	47 %	9 %	7 %
"J'ai apprécie l'accueil lors de la formation "	59 %	23 %	5 %	7 %	6 %
"La salle convenait a ce genre de formation "	50 %	27 %	13 %	3 %	6 %
'La prise en charge etait adequate "	63 %	26 %	5 %	-	6 %
"La duree de la formation etait adéquate "	23 %	40 %	23 5 %	4 %	10 %

Commentaires et suggestions les plus fréquents

- Duree de la formation trop courte, insuffisante ce qui amene un horaire trop charge (29 personnes)
- Manque d'informations reçues concernant la formation et la prise en charge (15 personnes)
- Local inadequat a cause du bruit et/ou de la chaleur (7 personnes)
- Bonne organisation et prise en charge (5 personnes)
- Bon accueil (4 personnes)

5. L'utilisation des acquis:	Tout a fait d'accord	D'accord	En desaccord	Tout à fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les connaissances et habiletes acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions "	88 %	9 %	-	-	3 %
"Au terme de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles competences acquises "	54 5 %	41 %	-	-	4 %

6. Appréciation globale:

A la question					Sans reponse
"Cette formation a repondu a mes attentes "	59% ☺	29% ☺	0% 😐	1% ☹	11%

50

Commentaires les plus frequents sur ce qui a le plus interesse

- L'objectif de la formation, son contenu en general ou gestion des tensions (28 personnes)
- La façon d'animer et la personnalite des animatrices (18 personnes)
- L acquisition de connaissances nouvelles utiles et permettant l'amelioration (12 personnes)
- L'ambiance generale incluant l accueil, le climat, l'homogeneite du groupe et l'echange d'idees entre participantes (11 personnes)
- L'approche pedagogique participative (9 personnes)
- L'organisation et la prise en charge (6 personnes)
- Les jeux et les exercices pratiques (6 personnes)

Commentaires les plus fréquents sur ce qui a le moins intéresse

- L'insuffisance de temps qui oblige a un horaire charge (12 personnes)
- Le bruit (6 personnes)
- Les differents jeux de rôle (3 personnes)
- La prise en charge (3 personnes)

A la question
"Recommanderiez-vous cette formation?"
oui 88 5 % non 1 % sans reponse 10 %

Pour quels motifs?

- Parce qu'elle apporte une amelioration sur les plans personnel et professionnel (23 personnes)
- Pour acquerir de nouvelles connaissances (12 personnes)
- A cause de l'utilite de son contenu (10 personnes)
- Parce qu'elle est motivante pour les sages-femmes, elle leur porte de l'interêt et leur propose des outils pour gerer leur stress (7 personnes)

Recommandations

- Elargir la formation a tout le personnel medical et paramedical, en particulier les medecins gynecologues (17 personnes)

- **Observations concernant le suivi**

A la fin du processus de formation, les participantes ont été invitées à remplir un questionnaire sur le transfert des apprentissages dans leurs activités quotidiennes Cette section reprend de façon globale les commentaires des six groupes de participantes ayant complété la formation aux habiletés d'aide et de communication

Au total, soixante et une (61) personnes sur les soixante-treize (73) formées dans ces six groupes ont assisté à la journée de suivi

Les participantes ont été invitées à rendre compte de l'utilisation qu'elles ont fait des habiletés et techniques acquises lors de la formation L'évaluation qui suit reprend les commentaires les plus fréquents émis par les participantes à ce sujet Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de fois qu'un même commentaire a été relevé

Les pourcentages ont été arrondis au nombre le plus proche ce qui explique que le total peut ne pas égaler 100%

Une compilation des évaluations pour chacun des groupes est reproduite dans le document annexe au rapport d'évaluation du projet Elles comportent une transcription intégrale des commentaires des participantes

1	**Avez-vous effectivement realise le plan de mise en application des competences acquises, prepare lors de la formation ? Quels ont ete les techniques et outils utilises ? Quels ont ete les resultats obtenus ?**

Au total, soixante (60) personnes ont affirme avoir realise le plan de mise en application des competences acquises, prepare lors de la formation

Les techniques et outils utilises les plus frequemment cites, sont

1 L'ecoute (54)

2 Les outils de gestion des tensions (49)

3 La reformulation et le reflet (42)

4 La reponse aux besoins de la parturiente appartenance, respect et securite par la mise en confiance et les explications (21)

5 L'amelioration des questions, demande d'eclaircissement (7)

6 Eviter les prejuges (6)

7 Les types de messages (5)

8 Le bon accueil (5)

9 La diminution de la douleur (2)

10 La coherence (2)

11 Les mecanismes de defense (2)

Les resultats cites sont

1 La parturiente comprend mieux, elle se sent en confiance, securisee Elle est donc plus calme, plus cooperante (30)

2 La sage-femme travaille dans de meilleures conditions, la tâche et le deroulement de l'accouchement sont facilites Son rendement est meilleur, elle est plus efficace (17)

3 Diminution de la tension, du stress (14)

4 Sentiment de bien-être, de soulagement, d'être a l'aise (14)

5 Plus de calme et de sang-froid pour la sage-femme (13)

6 Amelioration de la communication, meilleur contact, meilleure relation avec la parturiente (13)

7 Amelioration du comportement de la sage-femme (8)

8 Bons resultats (8)

9 La parturiente est satisfaite, valorisee (7)

10 Amelioration de l'ecoute (7)

11 Moins de conflits, pas de problemes avec l'equipe (3)

12 La parturiente est soulagee, oublie la douleur (3)

13 Amelioration de l'etat de sante de la sage-femme (2)

14 Remarques positives des collegues (2)

15 Obtient plus de renseignements de la femme (1)

2 Les habiletes et techniques développées lors de cette formation ont favorise l'atteinte de mes objectifs (encerclez le nombre qui correspond à votre degré d'accord avec l'énoncé)	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans reponse
	37 %	63 %	-	-	-

3 Quelles ont eté les difficultes rencontrees ?

Les difficultes rencontrees nommees sont

1- Difficultes dues a la surcharge de travail, soit par manque de personnel soit durant des moments de pointe, ce qui amene a cumuler differentes tâches ou a prendre soin de plusieurs femmes a la fois (24)

2- Obstacles relatifs aux relations au sein de l'equipe mauvaise communication avec les superieurs, les medecins , conflits avec les collegues, manque de comprehension, reticence de celles qui n'ont pas fait la formation, jalousie de celles qui n'ont pas participe a la formation, etc (22)

3- Difficultés relatives au manque de maîtrise des habiletes acquises difficulte a trouver les mots pour exprimer, a s'adapter a l'analphabetisme et a l'ignorance des femmes, difficulte a expliquer les complications, a faire face aux reticences devant une cesarienne, une evacuation, a decourager les pratiques traditionnelles nocives, etc (17)

4- Obstacles de type organisationnel mauvaise passation des consignes, desorganisation dans le travail, absence de medecins (13)

5- La langue (10)

6- Situations comportant des difficultes particulieres urgence, primipares, femmes referees, presence d'accompagnants (8)

7- Difficultes relatives a la maîtrise de soi devant la surcharge de travail, devant quelqu'un qui manque de respect (5)

8- Difficultes relatives a l'integration des acquis au quotidien, oubli (4)

9- Obstacles materiels absence de local pour l'accueil, accouchement au lit par insuffisance de tables d'accouchement, encombrement, insuffisance de materiel et medicaments (3)

10- Les prejuges de la population envers le personnel de sante (3)

4	**En dehors de vos fonctions en salle d'accouchement, avez-vous eu d'autres occasions d'appliquer les habiletes et techniques proposees (gestion des tensions, ecoute, reformulation, reflet,..) ? Si oui, dans quelles circonstances ?**

Au total, soixante (60) personnes ont affirme avoir applique les habiletes et techniques proposees en dehors du cadre de leurs fonctions en salle d'accouchement

Parmi les habiletes et techniques citees, on trouve

1- La gestion des tensions (18)

2- L'ecoute (15)

3- Le reflet et a reformulation (10)

4- Mettre en confiance, rassurer (2)

5- Le respect des valeurs, idees et points de vue des autres (1)

6- L'utilisation des questions (1)

Les circonstances dans lesquelles ces habiletes et techniques sont utilisees sont

1- Au niveau du travail (27)
- Dans les relations avec les collegues, les medecins, la famille de la parturiente (14) ,
- Lors d'autres tâches a l'admission, dans un autre service, a la clinique (8) ,
- Lors des reunions du personnel ou avec les responsables, lors de seminaires (6)

2- Au niveau individuel (48)
- Dans les relations avec la famille, les amis, les relations interpersonnelles en general (37) ,
- Lors de discussions ou de la resolution de problemes (15)

5	**Parmi l'ensemble des habiletes et techniques proposees, lesquelles vous ont ete les plus utiles, dans quelles circonstances et à quelle frequence ?**

Parmi l'ensemble des habiletes et techniques proposees, les plus utiles sont

1- Toutes (3)

2- La gestion des tensions (55)

3- L'ecoute (41)

4- La reformulation et le reflet (23)

5- La connaissance des besoins respecter, securiser, etc (11)

6- L'art de poser des questions (3)

7- L'aide et l'accompagnement (3)

8- Transmission du message, message « je » (3)

9- La qualite de l'accueil (2)

10- Les perceptions (2)

11- Les mecanismes de defense (2)

12- L'utilisation d'un langage simple (1)

6 Parmi l'ensemble des habiletes et techniques proposées, lesquelles vous ont eté les moins utiles?

Parmi l'ensemble des habiletes et techniques proposees, les moins utiles sont

1 La relaxation, surtout parce qu'on ne trouve pas le moyen de la pratiquer (6)

2 Les types de messages (3)

3 La reformulation (3)

4 Le reflet (2)

5 Le principe de contagion (2)

6 Les mecanismes de defense (1)

7 Le 4-4-8 parce qu'on oublie de le faire dans le feu de l'action (1)

8 Les questions (1)

7 1 Avez-vous lu le guide du participant ?

63 % oui 0 % non 37 % partiellement 0 % sans reponse

7 2 Consultez-vous le guide du participant ?

12 % toujours 3 % jamais 85 % occasionnellement 0 % sans reponse

8 L'utilisation de ces outils a amene un changement:	Tout à fait d'accord	D'accord	En desaccord	Tout à fait en desaccord	Sans réponse
• dans la qualité des relations avec les consultantes et leur famille.	38 %	62 %	-	-	-
• dans la qualité des relations avec les membres de mon equipe.	44 %	51 %	3 %	-	2 %

56

9 Commentaires et recommandations

Les commentaires et recommandations les plus frequents sont

1- Le seminaire a apporte des connaissances nouvelles utiles qui ont permis de se corriger, de s'ameliorer, de changer de comportement (26)

2- Souhaitent une formation continue, des rappels dans le but de s'ameliorer, un suivi sur le terrain (16)

3- Generaliser cette formation a tout le personnel de sante, ajouter quelques jours de formation aux majors du Service de Maternité pour diffuser ce contenu (9)

4- Souhaitent une formation sur les positions de l'accouchement qui facilitent le travail et soulagent la femme (7)

5- Temps insuffisant, prolonger la formation (6)

6- Le guide du participant est complet et clair (6)

7- Le guide du participant comporte des sections difficiles a comprendre mecanismes de defense, types de messages Il devrait être plus detaille et contenir plus d'exemples et d'images (5)

8- Produire une cassette video qui illustre les differentes techniques proposees dans la formation (1)

RECOMMANDATIONS

Les conclusions et recommandations qui suivent decoulent tant des observations realisees en cours de mandat par la consultante que des evaluations faites par les participantes et les co-formatrices

FORMATION DE FORMATEURS

- Compte tenu de l'absence d'une des formatrices a la phase de co-animation ,
  Nous recommandons que cette formatrice fasse l'objet d'un coaching pour toute la duree de la prochaine session soit par la consultante soit par une formatrice déjà rompue aux contenus et à la dynamique de la formation

- Compte tenu de la façon dont les blocs de formation ont ete repartis entre les formatrices ,
  Et afin de favoriser la supervision par la consultante d'un maximum de blocs pour chacune des formatrices ,
  Nous recommandons, pour les prochaines sessions prévues à Marrakech, le maintien des binômes tels qu'établis pour les formations à Fes

- Compte tenu des modifications qui seront apportees a la formation par le comite de validation ,
  Nous recommandons que les formatrices reçoivent le guide du formateur au minimum trois semaines avant le début de la prochaine série de sessions

ATELIER DE SENSIBILISATION

- Dans le but de s'assurer que le support souhaite est reellement mis en place par les responsables provinciaux ,
  Nous recommandons que des mesures incitatives soient prises et qu'un suivi soit assure par la Direction de la Population

FORMATION AUX HABILETES D'AIDE ET DE COMMUNICATION

- Compte tenu de l'evolution qu'a subi la formation au cours des differentes etapes du projet ,
  Et afin de mieux traduire la nature exacte du contenu de la formation ,
  Nous recommandons que le titre de la formation soit changer pour « Formation aux habiletés relationnelles dans l'accompagnement global de la parturiente »

- Afin d'assurer un meilleur encadrement par complementarite des competences tant au niveau du contenu que de la methodologie ,
  Et compte tenu de l'approche valorisant des methodes diversifiees d'apprentissage ,
  Nous recommandons que la formation soit assuree en binôme

- Compte tenu de l'importance du suivi pour l'incitation a l'utilisation des acquis par le personnel forme ,
  Nous recommandons que les journées de suivi soient maintenues et assurées par au moins un des membres du binôme de formation

- Afin de faciliter la participation au sein des groupes en formation ,
  Nous recommandons de ne pas placer les participantes ayant un lien hierarchique au sein d'un même groupe

- Compte tenu du temps insuffisant pour couvrir tout le contenu prevu ,
  Nous recommandons que le comité de validation reamenage la formation
  1) **soit en allongeant la durée de la formation en conséquence**
  2) **soit en retirant les contenus orientés vers le travail d'équipe afin de consacrer plus de temps aux contenus spécifiques aux habiletes relationnelles d'aide et d'accompagnement de la parturiente**

- Compte tenu des difficultes enoncees par les participantes a propos du manque de collaboration des femmes ,
  Nous recommandons d'ajouter un bloc théorique et pratique sur la façon de donner des consignes claires suscitant l'adhésion de la parturiente

- Compte tenu des difficultes que rencontre le personnel accoucheur devant les croyances populaires, les pratiques traditionnelles nocives ou l'ignorance des comportements adequats face a la maternite ,
  Nous recommandons d'ajouter un bloc théorique et pratique sur les règles a respecter pour désamorcer les fausses croyances, decourager les mauvaises habitudes ou promouvoir un nouveau comportement

- Compte tenu de la difficulte demontree par un certain nombre de participantes a transferer les differentes techniques et habiletes acquises au quotidien ,
  Nous recommandons que les jeux de rôle d'intégration sur le processus d'aide et d'accompagnement soient renforces

- Compte tenu des resultats obtenus ,
  Compte tenu que les sages-femmes, infirmieres accoucheuses ou faisant fonction sont amenees a travailler en equipe et avec le personnel medical ,
  Nous recommandons que la formation soit élargie a tout le personnel médical et paramédical intervenant directement auprès de la parturiente et de sa famille

MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

- Dans le but d'optimiser les acquis de la formation ,
  Dans l'optique de l'amelioration continue de la qualite des services en matiere d'accompagnement global de la parturiente dans les maternites ,
  Nous recommandons la mise en place de mécanismes de suivi, de supervision et d'evaluation du rendement concernant les aspects relationnels de l'accompagnement global de la parturiente

- Compte tenu qu'il est impossible de superviser des habiletes qu'on ne maîtrise pas soi-même ,
  Compte tenu que pour qu'une dynamique d'amelioration continue soit mobilisante, elle doit respecter certaines regles et être menee dans un esprit resolument constructif ,
  Nous recommandons que les responsables devant assurer le suivi soient formés à la fois en matiere d'aide et de communication et aux techniques de supervision de façon a assumer cette tâche convenablement

- Compte tenu que les habiletes developpees au sein de la formation et l'esprit dans le lequel l'action est conçue concordent avec ceux de la demarche d'implantation de la qualite au sein du Ministere ,
  Et afin d'optimiser l'investissement consenti et stimuler le personnel forme a l'utilisation des acquis ,
  Nous recommandons que les maternités ayant du personnel forme aux habiletés d'aide et de communication soient considerees prioritairement dans la selection des sites qualité

- Dans le but d'affirmer l'importance accordee par le Ministere a l'aspect relationnel dans la qualite des services de sante et d'assurer la coherence entre le discours et les actions entreprises ,
  Et dans le but d'optimiser l'investissement consenti et de stimuler le personnel forme a l'utilisation des acquis de la formation ,
  Nous recommandons que les questions concernant la qualité relationnelle dans les soins a la parturiente soit mis a l'ordre du jour des reunions d'équipe, audits internes et autres mecanismes d'amélioration continue mis en place au sein des structures de santé, au même titre que les aspects techniques et médicaux des soins prodigués

- Compte tenu que le developpement des habiletes relationnelles dans l'accompagnement de la parturiente ne peut donner de resultats pleinement satisfaisants que dans la mesure ou il est realise en parallele avec l'amelioration des connaissances techniques ,
  Compte tenu des dernieres avancees medicales dans la comprehension de la dynamique d'adaptation posturale favorisant l'engagement, la descente et le degagement du fœtus ,
  Compte tenu que l'utilisation des positions de l'accouchement (le positionnement optimal fœtal) comporte des aspects techniques specifiques necessitant des explications approfondies ,
  Nous recommandons qu'une formation technique specifique sur les positions de l'accouchement soit développée et dispensée au personnel accoucheur du Ministère

- Compte tenu que la perception de la prise en charge que developpent les accompagnants au cours de l'accouchement contribue pour une grande part a l'image positive ou négative du Ministere a travers la population ,
  Connaissant l'impact securisant de la presence d'un accompagnant aupres de la parturiente et son effet positif sur le deroulement de l'accouchement ou, a defaut, de la circulation de l'information entre la parturiente et sa famille ,
  Et dans le but de mettre en place des conditions de travail coherentes avec les principes eprouves vehicules par la formation aux habiletes d'aide et de communication pour en soutenir l'application ,
  Nous recommandons qu'une réflexion soit menée au sein de chaque structure dans le but d'élaborer un protocole adapté aux contraintes matérielles et humaines locales afin de favoriser une communication efficace et soutenue entre le personnel soignant et la famille de la parturiente, d'une part, et entre la parturiente et sa famille, d'autre part

- Compte tenu que l'intimité fait partie du respect de la dignite humaine constituant un droit pour tout individu ,
  Compte tenu de l'importance de la « setra » dans la culture marocaine ,
  Et dans le but de mettre en place des conditions de travail coherentes avec les principes eprouves vehicules par la formation aux habiletes d'aide et de communication pour en soutenir l'application ,
  1) **Nous recommandons que les moyens de favoriser cette intimité soient pris en considération dans l'aménagement des locaux tant pour l'admission, le déroulement du travail, en particulier lors des examens gynécologiques, de même qu'en salle d'accouchement**
  2) **Nous recommandons que des mesures alternatives soient prévues pour maintenir une certaine intimite dans les situations exceptionnelles de grande affluence lorsque examens et même accouchements doivent être réalises en salle des expectantes**