



JOHN SNOW
INCORPORATED

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

Maroc

**Projet de Planification Familiale
et Santé Maternelle et Infantile
Phase V**

Rapport de Consultation

**COMPTE RENDU POUR LA SUPERVISION
DES FORMATRICES ET L'ATELIER À L'INTENTION
DES MEDECINS GYNECOLOGUES**

Par Sylvie Collin, SIPDT

Activité I.B.1

Soumis: Décembre 1999

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

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE D'ACTIVITÉS	2
SUMMARY ACTIVITY REPORT	4
COMPTE RENDU DE SUPERVISION FORMATION DES FORMATRICES FORMATION AUX HABLETES D'AIDE ET DE COMMUNICATION	6
CONTEXTE	6
OBJECTIF DE LA SUPERVISION	6
PLANNING DES SUPERVISIONS.....	6
EVALUATION DES FORMATRICES	6
COMPTE RENDU AIDE ET COMMUNICATION ATELIER A L'INTENTION DES MÉDECINS GYNÉCOLOGUES	9
CONTEXTE	9
OBJECTIF GENERAL DE L'ATELIER	9
OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES DE L'ATELIER	10
CONTENU.....	11
PUBLIC CIBLE	12
PLANNING DES INTERVENTIONS	12
EVALUATION DE L'ATELIER	12
POUR QUELS MOTIFS?	19

SOMMAIRE D'ACTIVITES

Ce document constitue le compte rendu de deux activités menées dans le cadre de la phase V du Projet Bilatéral de soutien aux Programmes PF/SMI entre le Ministère de la Santé et l'Agence Américaine de Développement International (USAID), sous le contrat n° 608-C-00-94-00006 de l'agence exécutrice John Snow, Inc.

1. La supervision des formatrices aux habiletés d'aide et de communication des sages-femmes

Cette activité s'insère dans la démarche de formation du noyau de formatrices. Elle vise à assurer le support et le suivi nécessaires au renforcement des connaissances et habiletés requises par les formatrices pour l'animation de la Formation aux habiletés d'aide et de communication des sages-femmes.

Compte tenu des difficultés rencontrées par le Ministère dans la planification de cette activité, deux des formatrices n'ont pu bénéficier de la supervision.

Parmi les dix formatrices supervisées, nous avons constaté des niveaux de maîtrise :

- du contenu allant de très satisfaisant à insatisfaisant ;
- des attitudes favorisant l'apprentissage variant de satisfaisant à insatisfaisant ;
- des habiletés de gestion du groupe généralement faibles, passant de plus ou moins satisfaisant à insatisfaisant.

Les écarts entre le niveau de maîtrise souhaité et le niveau atteint sont principalement dus, selon nous, au manque de temps de préparation des formatrices. La plupart ont reçu leur convocation et la version modifiée du guide quelques jours avant leur intervention, au lieu des trois à quatre semaines prescrites.

D'autre part, malgré la volonté du Ministère de former des formatrices locales, nous avons constaté que celles-ci se voient handicapées par un manque de crédibilité et d'acceptabilité face aux groupes. Ce manque de réceptivité des participantes vis-à-vis des formatrices compromet l'adhésion au contenu et sa mise en pratique subséquente. Il devra être contrecarré par le jumelage d'une formatrice externe avec une formatrice locale.

2. L'atelier de sensibilisation "Aide et communication" à l'intention des médecins gynécologues

L'atelier s'est adressé aux médecins gynécologues des régions de Fès-Boulemane et Taza-Al Hoceima-Taounate répartis en deux groupes. Chaque groupe comptait six participant(e)s. Il visait l'acquisition des connaissances et habiletés nécessaires pour assumer un suivi constructif auprès du personnel formé aux habiletés d'aide et de communication et promouvoir la qualité relationnelle dans l'accompagnement global de la parturiente au sein du service.

La durée limitée nous a contraints à nous restreindre aux bases théoriques. Aucun exercice pratique n'a été réalisé avec le premier groupe, un seul avec le deuxième groupe. Une formation d'une durée plus longue ou une deuxième partie à la

formation permettrait d'approfondir de façon plus efficace les outils les plus pertinents pour ce public cible : l'écoute active et l'émission de messages efficaces. Les médecins eux-mêmes ont manifesté l'intérêt d'approfondir les différents outils de communication et de management abordés durant l'atelier dans le but de mieux s'acquitter de leur fonction d'encadrement.

Certains des comportements inadéquats relevés parmi les médecins gynécologues ne peuvent toutefois être résolus par la formation : désengagement, manque d'esprit d'équipe, déresponsabilisation, ... Ils constituent une source de tensions et de dysfonctionnements au sein des équipes. Ils ne peuvent être modifiés que par un meilleur management et un meilleur leadership de la part des responsables. En ce sens, nous recommandons la mise en place d'une stratégie de formation en management des différents responsables provinciaux.

SUMMARY ACTIVITY REPORT

This document reports on two activities undertaken in the framework of the FP/MCH Phase V Bilateral Project between the Ministry of Health and USAID, under the contract No. 608-C-00-94-00006 with the John Snow Inc. executing agency.

1. Supervision of the female trainers in assistance and communication skills of midwives

This activity is part of the training of a nucleus of female trainers and aims at providing the necessary support and follow-up to reinforce the knowledge and skills required by the trainers to facilitate the Training in assistance and communication skills of midwives.

Taking into account the difficulties encountered by the MOH in planning this activity, two of the trainers could not be provided with supervision.

In the ten supervised trainers, the following skill levels were found:

- For the content, from very satisfactory to unsatisfactory,
- For the attitudes favoring learning going from satisfactory to unsatisfactory,
- For group management skills generally poor, going from more or less satisfactory to unsatisfactory.

The differences between the desired skill level and the level achieved are mainly due, according to us, to a lack of time in preparing the trainers. Most of them received their notice and the modified version of the guide a few days before their intervention instead of three to four weeks in advance as directed.

Also, despite the good intention of the MOH to train local trainers, we realized that the latter are handicapped by a lack of credibility and acceptability by the groups. This lack of receptivity by the female participants vis-a-vis the trainers compromises the adherence to contents and the subsequent use thereof. This should be countered by pairing a local trainer with an external trainer.

2. Awareness workshop to "Assistance and communication Skills" for gynecologists

This workshop was held for the gynecologists of the Fes-Boulemane and Taza-Al Hoceima-Taounate regions. They were divided into two groups of six participants each. The objective of the workshop was the training in assistance and communication skills and the promotion of relational skills to ensure a better overall accompaniment of the parturient in the ward.

The short duration of the workshop forced us to remain at a theoretical level. No practical exercises were carried out with the first group, and only one with the second. A longer training session, or a second part to the training, would allow a more in-depth study of the most important tools by this target group: active listening and dissemination of efficient messages. The doctors have themselves shown interest in deepening the study of the different communication and management tools broached during the workshop in order to improve their supervisory role.

However, several inadequate behaviors noted among the gynecologists cannot be resolved by training: lack of commitment, of team spirit and of responsibility. They are a source of tension and dysfunction within the group. They can only be changed by better management and leadership by the persons in charge. To this end, we recommend the development of a management training strategy for the various levels of provincial officials/managers.

COMPTE RENDU DE SUPERVISION FORMATION DES FORMATRICES FORMATION AUX HABILITES D'AIDE ET DE COMMUNICATION

CONTEXTE

Dans le cadre de la formation des formatrices pour la Formation aux habiletés d'aide et de communication, une étape d'animation supervisée est planifiée. A cette étape, il est prévu que chacune des douze formatrices anime, en binôme, une session de formation et que, à cette occasion, la consultante assure une visite de supervision d'une durée de deux (2) jours. A la fin de cette visite, les formatrices reçoivent le feed-back approprié concernant la maîtrise du contenu, de la méthodologie et des habiletés d'animation de groupe.

OBJECTIF DE LA SUPERVISION

Assurer le support et le suivi nécessaires au renforcement des connaissances et habiletés requises par les formatrices pour l'animation de la Formation aux habiletés d'aide et de communication.

PLANNING DES SUPERVISIONS

Binôme	Date	Lieu
Rabha Raffali Rachdi Rachida Fadil	20-21 octobre 1999	Délégation médicale de Salé
Rachida Sadour Zahra El Hamoudi	22-25-26 novembre 1999	IFCS, Marrakech
Amina Yazami Idrissi Khadija Bouzidy	23-24-26 novembre 1999	IFCS, Marrakech
Fatima Dreid Kheira Zouin	29 novembre et 2-3 décembre 1999	IFCS, Marrakech
Fatima Alfami Souad Chabi	30 novembre et 1 ^{er} -3 décembre 1999	IFCS, Marrakech
Laïla Al Kohen Fatima Boujebbar	Aucune supervision	

EVALUATION DES FORMATRICES

Le tableau suivant résume les performances des formatrices au niveau des trois axes principaux à partir desquels elles ont été évaluées soit le savoir, le savoir être et le savoir-faire.

La **maîtrise du contenu** concerne la capacité à expliquer les concepts, à en démontrer leurs applications, à trouver les exemples justes et pertinents, à souligner les liens entre les différents blocs de la formation, etc.

La **mise en confiance** concerne la capacité de la formatrice à sécuriser les participantes, à créer une ambiance favorable à l'apprentissage, ouverte à l'échange.

Par **réserve**, nous entendons la création d'une ambiance de fermeture à l'échange. Cette fermeture se manifeste par un manque d'écoute, par l'incompréhension de ce qui est exprimé, par une fin de non recevoir pour toutes attitudes, opinions ou idées contraires à ce qui est jugé souhaitable, etc.

Le **laisser faire** dans la gestion du groupe implique la difficulté à maintenir l'ordre et à centrer l'attention du groupe sur les activités en cours.

La **maîtrise du groupe** implique la capacité à maintenir l'ordre de façon non autoritaire, à désamorcer les résistances des participantes, à ne pas se laisser déstabiliser par les participantes perturbatrices, etc.

Nom de la formatrice	Savoir : Maîtrise du contenu	Savoir être : Attitude face au groupe		Savoir faire : Gestion du groupe	
		Mise en confiance	Réserve	Laisser faire	Maîtrise
Zahra El Hamoudi	+	±	±	±	±
Kheira Zouin	+	+	-	+	-
Rabha Raffali Rachdi	+	-	+	±	±
Rachida Fadil	+	+	±	±	±
Laïla Al Kohen	+	+	-	+	-
Khadija Bouzidy	+	+	-	±	±
Rachida Sadour	±	±	+	+	-
Amina Yazami Idrissi	±	±	+	+	-
Fatima Dreid	±	±	-	+	-
Fatima Alfami	±	-	+	+	-
Souad Chabi	±	-	+	+	-
Fatima Boujebbar	?	?	?	?	?

Commentaires :

1. Concernant la supervision et l'évaluation des formatrices :

- Aucune évaluation n'a pu être fournie pour Mme Fatima Boujebbar puisqu'elle n'a participé ni à la co-animation ni à l'animation supervisée.
- L'évaluation de Mme Laïla Al Kohen est basée sur sa prestation lors de la co-animation seulement puisqu'elle n'a pas participé à l'animation supervisée.

- Seulement 10 formatrices sur les 12 formées ont pu bénéficier de la supervision en raison des difficultés rencontrées dans la planification des sessions de formation.

2. Concernant les deux sessions dispensées à Salé :

- Les responsables locaux ont été insuffisamment informés sur le contenu, l'objectif et les spécificités de la démarche compromettant leur implication et leur support à sa réalisation ;
- L'organisation de dernière minute a posé des problèmes de logistique aux responsables locaux de même qu'aux formatrices, problèmes se répercutant sur la qualité de la prestation et la motivation des participantes : absence de casse-croûte les premiers jours de la formation, pas de local disponible pour l'exercice de relaxation lors de la deuxième session, etc. ;
- Les formatrices ont reçu le guide des facilitatrices contenant les dernières modifications à la formation trois jours ou moins avant le début de la session ne leur laissant pas le temps suffisant nécessaire à une bonne préparation.

3. Concernant les quatre sessions de Marrakech :

- Le matériel pédagogique fourni aux formatrices par le Ministère était incomplet ;
- La planification de dernière minute a compromis la disponibilité des formatrices en terme de préparation compte tenu de leurs autres activités en cours ;
- Les formatrices ont reçu le guide des facilitatrices contenant les dernières modifications à la formation deux semaines ou moins avant le début de la session (certaines l'ont reçu la veille) ne leur laissant pas le temps suffisant nécessaire à une bonne préparation ;
- Nous avons constaté qu'il est difficile pour les formatrices de Marrakech de délivrer la formation au personnel de la Wilaya compte tenu de leurs antécédents relationnels avec les participantes et de la dynamique propre à la région. Cet handicap pourrait être amoindri dans l'avenir en jumelant une formatrice locale avec une formatrice d'une autre province ;
- Nous avons constaté un manque de coordination entre les différents intervenants du Ministère, deux formations s'adressant au même public cible ayant lieu en simultanément, laissant les maternités à court de personnel ;
- Le support logistique apporté par le personnel de l'IFCS de Marrakech a été convenable ;
- De façon générale, la prise en charge pour les pauses et repas a été appréciée, hormis le manque de ponctualité dans la préparation des pauses ;
- Selon les participantes, la propreté laissait à désirer au niveau des structures d'hébergement pour la nuit, en particulier la propreté des draps.

COMPTE RENDU AIDE ET COMMUNICATION ATELIER A L'INTENTION DES MEDECINS GYNECOLOGUES

CONTEXTE

Suite à la formation des sages-femmes et infirmières accoucheuses des maternités hospitalières aux habiletés d'aide et de communication, il a été proposé d'impliquer les médecins gynécologues dans l'amélioration de la qualité de l'accompagnement des parturientes.

L'atelier proposé permet de mettre à niveau l'information reçue par les gynécologues de façon à uniformiser l'approche du personnel médical et paramédical auprès des parturientes. Quelques-unes des pratiques découragées par la formation font partie des habitudes de certains services. Leur abandon par le personnel formé et l'adoption de nouvelles pratiques alternatives peuvent être perçus comme déstabilisant. Si le personnel médical n'en connaît pas les bases et n'en saisit pas l'intérêt, cela risque de créer un fossé d'incompréhension entre celui-ci et le personnel formé.

A l'inverse, des médecins gynécologues imprégnés de l'approche seront en mesure de jouer un rôle de support et de promotion des nouvelles attitudes et pratiques en matière d'accompagnement. Ce rôle permettra non seulement de stimuler le personnel formé à poursuivre ses efforts d'amélioration mais aussi d'imprimer un effet d'entraînement pour le personnel non formé en l'impliquant dans le processus d'amélioration continue de la qualité de service.

Il est clair qu'avec le temps disponible, il est impensable d'habiliter les médecins aux habiletés d'aide et de communication pour l'accompagnement global de la parturiente. Il s'agit plutôt, tel que spécifié dans les objectifs décrits à la section suivante, de leur fournir une information (et non pas formation) complète sur les acquis de la formation par le personnel formé, pour une part. Et, d'autre part, de leur fournir les outils de base pour assurer l'implantation et l'intégration du processus d'accompagnement global de la parturiente au sein de l'équipe.

OBJECTIF GENERAL DE L'ATELIER

Acquérir les connaissances et habiletés nécessaires pour assumer un suivi constructif auprès du personnel formé aux habiletés d'aide et de communication et promouvoir la qualité relationnelle dans l'accompagnement global de la parturiente au sein du service.

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES DE L'ATELIER

Au terme de la session, les participant(e)s seront en mesure de :

1. Connaître les principes d'accompagnement global véhiculés par la formation en matière de :
 - Contrôle de la douleur;
 - Support affectif et psychologique;
 - Positions de l'accouchement;
 - Bien-être général.
2. Connaître les éléments du fonctionnement de l'individu qui sous-tendent ces principes.
3. Connaître les différents outils de communication efficace acquis par le personnel formé aux habiletés d'aide et de communication.
4. Identifier les différents rôles joués par le médecin gynécologue auprès du personnel paramédical.
5. Identifier les différentes formes de support que peuvent apporter les médecins gynécologues à l'implantation et l'intégration du processus d'accompagnement global de la parturiente au sein de l'équipe, cela à travers leurs différents rôles
6. Utiliser les outils de base pour favoriser un partage ouvert avec les différents membres de l'équipe.



CONTENU

L'accompagnement global de la parturiente :

- Contrôle de la douleur
- Support affectif et psychologique
- Positions de l'accouchement
- Bien-être général

Le fonctionnement de l'individu :

- Les dimensions : mental, émotionnel, physique
- L'interaction psychophysiologique
- Le mécanisme de la tension
- Les mécanismes de défense
- Les besoins fondamentaux
- L'état d'accord et de conflit

Les outils de communication efficace :

- Les techniques de diminution des tensions
- Les techniques de communication interpersonnelle

Le suivi de la formation :

- Identification des rôles du médecin gynécologue auprès du personnel paramédical
- Recherche d'idées pour le support à apporter

Les outils de base pour un partage ouvert avec les différents membres de l'équipe :

- Émettre des messages efficaces
- Écouter activement
- Émettre des consignes efficaces
- Savoir répondre
- Maintenir l'ouverture à l'échange
- Rechercher les idées de façon constructive



PUBLIC CIBLE

Les médecins gynécologues des régions de Fès-Boulemane et Taza-Al Hoceima-Taounate répartis en deux groupes. Chaque groupe comptait six participant(e)s.

PLANNING DES INTERVENTIONS

Sessions	Période	Lieu
Groupe 1 : Fès Wilaya, Zouagha Moulay Yacoub, Sefrou, Taza	10-11-12 novembre 1999	Institut de Formation aux Carrières de Santé, Fès
Groupe 2 : Fès Wilaya, Zouagha Moulay Yacoub, Boulemane, Taza	15-16-17 novembre 1999	Institut de Formation aux Carrières de Santé, Fès

EVALUATION DE L'ATELIER

Par l'encadrante :

- L'organisation de dernière minute a posé des problèmes de disponibilité pour certains médecins, les gardes ayant été établies sans connaître la tenue de l'atelier. La nécessité d'adaptation a créé des frictions au sein des équipes lesquelles auraient pu être évitées par une meilleure planification de la part du central.
- La durée limitée nous a contraints à nous restreindre aux bases théoriques. Aucun exercice pratique n'a été réalisé avec le premier groupe, un seul avec le deuxième groupe.
- A partir de la deuxième journée et au cours de la troisième, les défenses ont commencé à tomber. Les participant(e)s se sont impliqué(e)s avec de plus en plus d'honnêteté levant le voile sur les vrais problèmes. Une formation d'une durée plus longue ou une deuxième partie à la formation permettrait d'approfondir de façon plus efficace les outils les plus pertinents pour ce public cible : l'écoute active et l'émission de messages efficaces.
- Certains des comportements inadéquats relevés parmi les médecins gynécologues ne peuvent être résolus par la formation : désengagement, manque d'esprit d'équipe, déresponsabilisation, ... Ils constituent une source de tensions et de dysfonctionnements au sein des équipes. Ils ne peuvent être modifiés que par un meilleur management et un meilleur leadership de la part des responsables. En ce sens, nous recommandons la mise en place d'une stratégie de formation en management des différents responsables provinciaux.

Par les participant(e)s :

- Suite à la formation, les participant(e)s ont été invité(e)s à donner leur degré d'accord avec des énoncés portant sur l'atteinte des objectifs de la session, l'animation, la composition du groupe, l'organisation matérielle et l'utilisation des acquis. Enfin, les participant(e)s ont donné leurs commentaires et recommandations quant à la poursuite de cette démarche au sein du Ministère.
- L'évaluation qui suit reprend de façon intégrale les commentaires émis par les participant(e)s à ce sujet.
- La qualité du français fait parfois défaut. Cependant nous avons préféré ne pas apporter de modifications majeures au texte afin de ne pas trahir le sens.
- Les pourcentages ont été arrondis au nombre le plus proche ce qui explique que le total peut ne pas égaliser 100%.
- Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de fois qu'un même commentaire a été relevé.

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nom de l'organisation :
Ministère de la Santé du Royaume du Maroc Provinces de Fès Jdid, Fès Médina, Zouagha Moulay Yacoub, Sefrou, Boulemane, Taza
Titre de la formation :
Aide et communication : atelier à l'intention des médecins gynécologues
Dates des formations :
10-11-12 et 15-16-17 novembre 1999
Nom de l'animatrice:
Sylvie COLLIN

1. Contenu:

	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
A la question:					
"Les objectifs énoncés à l'occasion de cette formation ont été atteints."	67 %	33 %	-	-	-

Quels thèmes vous ont le plus intéressé ?

- La connaissance de l'individu, les outils de la communication.
- La relaxation, le fameux triangle M-E-P, la pyramide de Maslow, la communication interpersonnelle, le traitement du message.
- Les mécanismes de la défense, les besoins de l'individu.
- Les besoins de l'individu, les mécanismes de défense, les techniques de gestion des tensions, la communication interpersonnelle.
- La façon dont l'individu apprend à gérer sa tension pour mieux communiquer, l'écoute active, la manière de passer un message pour être efficace.
- Connaissance de l'individu, moyens de relaxation.
- La connaissance de l'individu, les techniques de gestion des tensions, la communication interpersonnelle.
- Gestion de la tension, la communication interpersonnelle, émettre des messages efficaces.
- Les besoins de l'individu, la connaissance de l'individu.
- Le fonctionnement de l'individu, les outils de communication efficace, les outils de base pour un partage ouvert avec les différents membres de l'équipe.
- Le fonctionnement de l'individu (besoins), les mécanismes de défense, les techniques de communication.
- La connaissance des différents outils de communication efficace interpersonnelle et avec les patients, l'utilisation des outils de base pour favoriser un partage ouvert entre les différents membres de l'équipe.

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

- Non. (3)
- L'ensemble des thèmes est intéressant.
- Tous les thèmes sont intéressants.
- Tous les thèmes m'ont intéressé.
- Aide et accompagnement.

Commentaires et améliorations suggérées:

- Je suggère un suivi pour approfondir ces moyens de communication.
- 3 jours c'est insuffisant. Faire plusieurs séances de travaux pratiques. Elargir la formation à tout le monde. Faire des séances de renforcement et de (mot illisible) des acquis.
- La formation doit être audiovisuel.
- 3 jours est insuffisant et le programme est surchargé, il faut donc plus de temps.
- Elargir la formation du sommet de la pyramide jusqu'à la base c'est-à-dire impliquer les hauts responsables jusqu'à la femme de charge pour mieux se comprendre et améliorer la communication interpersonnelle.
- Nous aurions souhaité consacrer plus de temps afin d'approfondir les connaissances et « tester » en quelque sorte le message transmis.
- Approfondir les thèmes, plus d'exercices pratiques, utilisation de support audiovisuel.
- Bonne chance. C'était efficace et très instructif.

2. L'animation:

	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
A la question:					
"L'animatrice Sylvie Collin					
... a bien présenté le contenu.	100 %	-	-	-	-
... a su répondre à mes questions.	100 %	-	-	-	-
... a suscité mon intérêt.	92 %	8 %	-	-	-
... a su s'adapter aux besoins des participants."	100 %	-	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées:

- Mlle Sylvie est très dynamique et crée un climat favorisant l'apprentissage et des échanges fructueux.
- Répéter ces séances de formation et avoir un suivi pour apprécier les efforts faits et l'amélioration des relations et de la communication interpersonnelle qui s'en est suivie.
- L'animatrice est « no comment ».
- Raccourcir la durée de la formation en 2 jours.
- Le séminaire a suscité mon vif intérêt du début à la fin. C'était passionnant de partager nos idées avec Mme l'animatrice car avec des exemples simples et clairs elle réussissait à nous expliquer des thèmes qui nous paraissaient rebutants au départ.

3. Le groupe:

	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
A la question:					
"Le climat existant favorisait l'apprentissage."	92 %	8 %	-	-	-
"Les échanges provenant des participants ont été fructueux."	67 %	25 %	-	-	8 %
"J'ai eu suffisamment l'occasion de m'exprimer."	75 %	17 %	-	-	8 %

Commentaires et améliorations suggérées:

- Inviter les responsables à subir la même formation.
- Faire des séances de formation qui seraient plus fréquentes en jours mais moins longues en heures dans la même journée. Autrement dit les réorganiser sur plusieurs demi-journées, afin de ne pas être fatigué à la fin de la journée et donc d'être moins réceptif.
- La formation des petits groupes donne des résultats très intéressants et favorise l'apprentissage.
- Il régnait une très bonne ambiance. Nous étions à l'aise et tous les participants s'exprimaient librement et faisaient des remarques très pertinentes.

4. L'organisation matérielle:

A la question:	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
"Les informations reçues avant la formation étaient suffisantes."	17 %	8 %	42 %	17 %	17 %
"J'ai apprécié l'accueil lors de la formation."	67 %	33 %	-	-	-
"La salle convenait à ce genre de formation."	58 %	25 %	17 %	-	-
"La prise en charge était adéquate."	33 %	58 %	8 %	-	-
"La durée de la formation était adéquate."	17 %	25 %	42 %	17 %	-

Commentaires et améliorations suggérées:

- La durée de la formation devrait être plus longue.
- La durée est insuffisante. Le sujet est intéressant. C'est un problème aussi des formations sanitaires. Il faut donc plus de temps pour apprendre (mots illisibles).
- Raccourcir la durée de la formation.
- Beaucoup de messages concentrés dans le temps.
- La salle était très froide. Mis à part cela, c'était très bien.
- Il est préférable que la durée de la formation soit > à 3 jours.
- La salle était très froide (prévoir climatisation). Horaire continu ne convenait pas à tout le monde.
- Nous avons reçu une formation théorique importante, mais la durée de la formation était trop courte. La formation pratique a été littéralement ignorée ⇒ prévoir un suivi et une formation pratique.

5. L'utilisation des acquis:

A la question:	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
"Les connaissances et habiletés acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions."	83 %	17 %	-	-	-
"Au terme de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles compétences acquises."	50 %	50 %	-	-	-

Commentaires:

- Refaire la même formation au moins une fois par année.
- Pour réussir cette tâche, il est souhaitable d'autres séances régulières dans l'avenir.
- La connaissance de l'individu et des moyens de gérer nos émotions va nous aider énormément dans notre vie professionnelle et familiale.
- J'aurai certainement des difficultés au départ, mais j'estime qu'avec le temps, j'y arriverai beaucoup mieux. Au moins, je l'espère.
- Bonne chance.

6. Appréciation globale:

A la question: "Cette formation a répondu à mes attentes:"	75% 	17% 			Sans réponse 8%
---	---	--	---	---	--------------------

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

- L'animatrice et le thème.
- La clarté avec laquelle notre formatrice nous a initié, a su nous écouter, comprendre nos différences et nous guider avec tant de douceur en respectant nos défauts et nos vieilles habitudes.
- La façon de présenter les problèmes.
- Comment communiquer avec les gens.
- M'a permis de mieux me connaître, d'accepter plus les autres pour mieux communiquer avec eux. L'importance de la CIP et les techniques de relaxation.
- Gestion des tensions, efficacité des messages, entretenir les relations sociales, relaxation, 4-4-8.
- Entamer un domaine qui m'est inconnu. La qualité du formateur et de la formation.
- Le contenu de la formation répond à notre besoin dans le travail, il va beaucoup le faciliter.

- Toute la formation était bénéfique.
- Utile pour gérer les tensions et communiquer, séance de relaxation.

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

- Tout est bien apprécié.
- La durée.
- Le temps.
- Le temps qui manquait pour développer les questions comme « Emettre des messages efficaces ».
- La durée de la formation : 3 jours c'est trop court ! Mais l'horaire de 9h à 17h est assez contraignant.

A la question:

"Recommanderiez-vous cette formation?"

oui 92 % non 0 % sans réponse 8 %

Pour quels motifs?

- Pour que toute personne puisse communiquer correctement avec son entourage.
- Elle est très fructueuse, intéressante. Elle nous a permis de faire une prise de conscience de notre difficulté à communiquer avec les autres, à passer clairement nos messages et atteindre nos objectifs. Etendre à l'ensemble du personnel, elle serait la clé de différents problèmes de communication que nous vivons les uns, les autres, du plus grand, au plus petit !
- Parce que le problème majeur du secteur public est la communication, il faut donc travailler dessus pour diminuer les tensions.
- Dans le but ou le personnel de la santé est toujours affronté à une population qui n'a pas le même degré d'instruction et de savoir que lui.
- Ça ne peut faire que du bien à toute personne stressée.
- Pour améliorer le cadre socioprofessionnel, changement de mentalité, ↗ rentabilité.
- Il est souhaitable de faire un suivi de la formation.
- Très intéressante.
- C'est un bon moyen de trouver une solution pour améliorer la qualité du travail et du rendement et d'éviter les problèmes qui causent certaines tensions entre les membres de l'équipe, améliorer l'accueil et la prise en charge de chaque parturiente et ↗ la quantité d'acc. en milieu surveillé.
- Acquérir et dominer les compétences et les qualités d'une bonne communication qui nous fait énormément défaut. Je recommande une deuxième session de formation.