

TCI – Plateforme de l'Afrique de l'Ouest Francophone

Guide de coaching

Offre de services – Renforcement du système communautaire – Santé de la Reproduction des Adolescents et Jeunes



07/10/2019

Table des matières_

MODULE 1 COACHING POUR L'AMELIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES DE PF DE QUALITE.....	4
RESUME DU MODULE 1	5
SESSION 1: COACHING SUR L'APPROCHE ISBC	6
SEANCE 1: COMMENT COACHER POUR ORGANISER LES SERVICES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE L'ISBC	7
SEANCE 2 : MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE REFERENCE INTERNE POUR L'ISBC	0
SEANCE 3 : UTILISATION DES OUTILS DISPONIBLES POUR L'ISBC ET GESTION DES DONNEES	5
SEANCE 4 : SUPERVISION DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ISBC DANS LA STRUCTURE	10
SESSION 2 : COACHING SUR L'APPROCHE « JOURNEES SPECIALES D'OFFRE GRATUITE DE SERVICE P.F DE QUALITE	15
SEANCE 1 : MOBILISATION DES RESSOURCES ET PREPARATION	16
SEANCE 2 : MARKETING ET COMMUNICATION POUR LES JSPF	21
SEANCE 3 : OFFRE DE SERVICES PENDANT LES JSPF	26
SEANCE 4 : GESTION DES DONNEES SUR LES JSPF	31
MODULE 2 - COACHING POUR LE RENFORCEMENT DES SYSTEMES COMMUNAUTAIRES.....	36
RESUME DU MODULE	37
SESSION 1: COACHING SUR L'APPROCHE DE VISITES A DOMICILE	38
SEANCE 1: COMMENT COACHER POUR FAIRE LA CARTOGRAPHIE DES MENAGES	39
SEANCE 2: MISE EN ŒUVRE DE LA VISITE A DOMICILE	43
SESSION 2: COACHING SUR L'APPROCHE « UTILISATION DES RADIOS COMMUNAUTAIRES POUR LA PROMOTION DE LA PF/SSRAJ »	2
SEANCE 1 : UTILISATION DES RADIOS COMMUNAUTAIRES EN PF/SSRAJ	3
MODULE 3 - COACHING POUR L'AMELIORATION DE LA SANTE DE LA REPRODUCTION DES ADOLESCENTS ET JEUNES.....	17
RESUME DU MODULE 3	18
SEANCE 1 : REDUCTION DES BIAIS DES PRESTATAIRES ET COUNSELING AVEC LES JEUNES	19
SEANCE 2 : ORIENTATION COMPLETE DU SITE SUR LA SSRAJ	24
SEANCE 3 : ADAPTATION DES SERVICES SR AUX ADOLESCENTS ET AUX JEUNES	30
ANNEXES.....	35
CANEVAS DE RAPPORT DE COACHING.....	36
CANEVAS DE PLAN DE RESOLUTION DES GAPS.....	38
CANEVAS DE SUIVI DU PLAN DE RESOLUTION DES GAPS.....	40

A PROPOS DU GUIDE

Introduction

Les faiblesses des systèmes de santé constituent un obstacle majeur quant à la réalisation des objectifs de développement durable (ODD) en plus d'autres objectifs de santé. Au niveau mondial, le renforcement des systèmes de santé est reconnu comme un élément critique vers l'amélioration des services de santé et ultérieurement des résultats de santé. Au Sénégal, parmi les priorités du Ministère de la Santé et de l'Action Sociale (MSAS) figure l'amélioration continue et durable de la qualité des services à tous les niveaux du système sanitaire et dans toutes les formations sanitaires. Cependant force est de reconnaître que les formations continues classiques n'ont pas eu à assurer cette continuité et durabilité du système de santé

Dans le cadre de l'accélération de la promotion de la planification familiale, la plateforme de l'Afrique de l'Ouest Francophone AOF apporte un appui aux pays membres du partenariat d'Ouagadougou à travers les municipalités en collaboration avec le secteur de la santé. Dans un souci de rendre efficace cet appui, une stratégie de coaching est développée pour assurer une bonne mise en œuvre des interventions mais aussi une pérennisation même après le retrait dégressif de l'appui direct de la plateforme.

L'approche coaching a été identifiée pour améliorer les performances individuelles des prestataires afin d'atteindre des objectifs individuels et ceux des structures de santé en matière de PF.

Ce présent guide est conçu pour permettre aux différents coaches de s'approprier des « règles de la stratégie de coaching de la Plateforme de TCI-AOF » dont le respect s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de la qualité des services. En effet, la stratégie est conçue pour que chaque personne, indépendamment de son statut puisse acquérir et actualiser ses connaissances et ses compétences favorisant ainsi son évolution professionnelle et l'amélioration de sa performance.

Pourquoi un guide coaching

- Nécessité de disposer d'un outil d'amélioration continue des performances des prestataires et la qualité des services offerts dans PPS et qui devrait permettre la pleine satisfaction des bénéficiaires dans leur recherche de soins particulièrement en PF.

Objectifs du manuel

1. Utiliser de façon adéquate les outils d'aide au travail du coaching
2. Conduire un coaching sur le site selon l'approche de coaching/TCI axé sur la performance
3. Appliquer le coaching pour améliorer l'offre de services de PF de qualité
4. Appliquer le coaching pour renforcer les systèmes communautaires pour la promotion de la PF
5. Appliquer le coaching pour promouvoir la Santé sexuelle et de la reproduction des adolescents et des jeunes

775201648 babacar

Version préliminaire

MODULE 1 - COACHING POUR L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES DE PF DE QUALITÉ

Version préliminaire

Résumé du module 1

Objectif du coaching

Améliorer la disponibilité et l'utilisation de services de PF de qualité dans les points de prestations de services par une appropriation des interventions à haut impact.

Bénéficiaires du coaching

- Les responsables de points de prestations de services
- Les prestataires de services de PF (médecins, sages-femmes, infirmiers et auxiliaires)
- Les membres des équipes cadre de district sanitaires
- Les acteurs communautaires de santé

Etapas du coaching

Etapes	Activités de coaching
Etape 1 : Identification des gaps	Activité 1 : Identifier les gaps perçus Activité 2 : identifier les gaps non perçus Activité 3 : consolider les gaps
Etape 2 : Elaboration du plan de résolution des gaps	Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions Activité 2 : Définir les actions à entreprendre Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes
Etape 3 : Mise en œuvre du plan	Activité 1 : Observer Activité 2 : Accompagner Activité 3 : Autonomiser
Etape 4 : Suivi et évaluation des progrès	Activité 1 : Mesurer les progrès Activité 2 : Analyser les résultats Activité 3 : Formuler des recommandations
Etape 5: Identification des gaps résiduels et nouveaux	Activité 1 : Identifier les gaps résiduels Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps Activité 3 : Consolider les gaps et aller

Coachs

- Prestataires de services qualifiés connaissant les interventions à haut impact de TCI
- Membres de l'équipe cadre de district ou de région médicale
- Cadres de la DSME

Contenu

- Séance 1 : Coaching sur l'approche d'identification systématique des besoins de la clientes (ISBC)
- Séance 2 : Coaching sur l'approche « journées spéciales PF »
- Séance 3 : Coaching sur l'approche « Stratégies mobiles »
- Séance 4 : Coaching sur l'approche « offre de PFPP immédiat »
- Séance 5 : Counseling PF adaptés aux besoins de la cliente

SESSION 1: COACHING SUR L'APPROCHE ISBC

Introduction

L'ISBC est une stratégie clé, inscrite dans les projets PF des villes, Elle s'inscrit dans la durabilité (coûte moins chère, application facile) et va favoriser la communication interpersonnelle (prestataire-cliente) à travers l'exposition des messages PF, la diminution des besoins non satisfaits et va contribuer à l'augmentation du taux de prévalence contraceptive (TPC).

C'est une stratégie qui consiste à identifier systématiquement, à l'aide d'un outil (Job aid ou aide-mémoire), les besoins en planification familiale (PF) des femmes en âge de reproduction (FAR) et ou femmes en âge de procréer (FAP) selon les pays, qui se présentent au niveau des unités de soins pour un motif autre que la PF, en vue de les satisfaire. Les femmes en âge de reproduction sont également appelées Ces unités de soins sont appelées, dans le cadre de la stratégie, des portes d'entrée. Le but de cette approche est d'augmenter très rapidement le recrutement de nouvelles utilisatrices. Ce recrutement est potentialisé par la réduction des besoins non satisfaits à travers l'exposition aux messages PF. Ainsi donc, le coach est tenu de s'en approprier pour corriger les gaps dans ce domaine.

Résumé De La Session

1. Bénéficiaires du coaching : Responsables de Points de prestation de services – Prestataires de services
2. Objectif général : Améliorer l'intégration de la PF dans les autres services à travers la mise en œuvre de l'approche ISBC
3. Objectifs spécifiques : A la fin du coaching, le bénéficiaire sera renforcé pour :
 - a. Organiser sa structure sanitaire pour la mise en œuvre de l'ISBC
 - b. Utiliser correctement les outils mis en place pour l'ISBC
 - c. Mettre en place un système de référence interne
 - d. Superviser la mise en œuvre de l'ISBC dans sa structure

Séances

1. Séance 1 : Organisation de la structure sanitaire pour la mise en œuvre de l'ISBC
2. Séance 2 : Mise en place d'un système de référence interne
3. Séance 3 : Utilisation des outils disponibles pour l'ISBC
4. Séance 4 : Supervision de la mise en œuvre de l'ISBC dans la structure

Déroulement de la session 1 : Coaching sur l'approche ISBC

Séance 1: Comment coacher pour organiser les services pour la mise en œuvre de l'ISBC

Objectif de la séance : Organiser le service pour une mise en œuvre effective de l'ISBC dans un point de prestation de services

Bénéficiaires du coaching :

- Les responsables de points de prestations de services
- Les membres des équipes cadre de districts

Ressources : TCI University

ETAPES 1. IDENTIFICATION INITIALE DES GAPS
Durée : 2 heures
ACTIVITES
<p>Activité 1 : Identifier les gaps perçus</p> <p>Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il a organisé les services pour garantir l'information continue des femmes en âge de reproduction sur les options disponibles en planification familiale. Pour une meilleure identification des gaps, le coach peut poser quelques-unes des questions suivantes</p> <ul style="list-style-type: none">- Sur une échelle de 1-10 comment noteriez la fourniture d'informations sur la PF à toute femme en âge de reproduction fréquentant votre structure ?- Qu'est ce que vous pensez que vous ne faites pas ?- Qu'est ce que vous pourriez améliorer ?- Qui pourrait jouer un rôle important ? <p>Le coach note les réponses et faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.</p>
<p>Activité 2 : Identifier les gaps non perçus</p> <ul style="list-style-type: none">- Le coach pose les questions suivantes pour aider le responsable du PPS à identifier d'autres gaps.<ul style="list-style-type: none">o Comment les femmes sont-elles informées sur la PF dans votre structure ?o Quelle est la fréquence de la référence d'une femme venue pour un service donné vers le service de PF ?o Quels sont les acteurs impliqués dans l'offre d'informations, de conseils et de services de PF dans votre structure ?o Dans quels services l'information sur la PF est-elle disponible ?- Le coach note les réponses. Puis il partage avec le coaché le cahier du prestataire sur l'ISBC en l'invitant à le lire sur TCI-University.- Ensemble, ils identifient les gaps résiduels et le coach le note sur la feuille de coaching.
<p>Activité 3 : Consolider les gaps</p> <ul style="list-style-type: none">- Le coach fait la synthèse des gaps- Il demande au coaché de les valider puis de les classer par ordre de priorité.- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :<ul style="list-style-type: none">o Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure exposition des femmes aux messages sur la PF dans votre structure ?

- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
- Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorités sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.

ETAPE 2. PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du problème. :

- Le coach essaie de commencer un processus de remue-méninges créatif sans censure ni conditionnalité. Le coach aide le coaché à générer des solutions, puis les structurer pour évaluer chaque option.
- Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions
 - Que pourriez-vous faire d'autre ?
 - Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
 - Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
 - De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
 - Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?
- Si nécessaire, le coach peut également proposer quelques suggestions. En se référant aux ressources disponibles sur TCI-U. Par exemple l'Approche « Orientation Complete du site » mise en œuvre par le Hub de l'Afrique de l'Est
- Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre

L'objectif est d'identifier les actions à entreprendre.

- Le coach explique au coaché qu'il devra convertir en un plan d'action concret les solutions identifiées.
- Le coach essaie de maximiser la motivation du coaché à suivre ce plan en posant quelques questions. Par exemple :
 - Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
 - Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
 - Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
 - Quelles étapes viennent après ?
 - Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?
 - Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
 - Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette solution ?
 - De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?

- Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
- Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?
- Résoudra-t-il aussi le problème sous-jacent ?

Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes

- Le coach invite le coaché à remplir le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les activités précédentes.
- Le coach s'assure que tous les items du canevas sont renseignés par le prestataire
- Le coach prend une photo ou une photocopie du plan d'action qu'il conserve pour sa visite de suivi.

ETAPE 3. MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES

Activité 1 : Observer

- Le coach observe le coaché en train d'organiser son PPS pour l'ISBC. Pour cela il avertit le coaché de sa participation à l'activité.
- Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.
- A la fin de chaque action identifiée, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :
 - Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
 - Ou avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Le coach complète son feedback en se référant toujours aux ressources disponibles sur TCI-U
- Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
- Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur le canevas l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

- Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :
 - Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
 - Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?
- Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

Le coach utilise le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances. Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

Activité 1 : Mesurer les progrès

Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps. Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en

rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations. Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats.

Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
- Qui vous a soutenu ?
- Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
- Comment les avez-vous résolus ?
- Qu'est ce vous pourriez améliorer ?

Activité 3 : Formuler des recommandations

Sur la base de la discussion précédente, le coaché ;

- Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
- Comment puis-je vous être plus utile ?

Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

Le coaché identifie des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus. Il les regroupe sur un papier flip chart et les fait valider par le coach. Pour cela il peut poser les questions suivantes :

- Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
- Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :

- Quels résultats avez-vous obtenus ?
- Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte dans la réalisation de l'organisation des services pour la mise en œuvre de l'approche ISBC ?

Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché.

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la mise en œuvre de l'approche ISBC dans votre PPS ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure exposition des femmes aux messages sur la PF dans votre structure ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorisés sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.

SEANCE 2 : MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE REFERENCE INTERNE POUR L'ISBC

Objectif de la séance : Améliorer la référence aux points d'entrée sur l'ISBC

Bénéficiaires du coaching :

- Les responsables de points de prestations de services
- Les membres des équipes cadre de districts

ETAPES 1. IDENTIFICATION INITIALE DES GAPS

Durée : 2 heures

ACTIVITES

Activité 1 : Identifier les gaps perçus

Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il a organisé la référence en interne pour l'approche ISBC. Pour une meilleure identification des gaps, le coach peut poser quelques-unes des questions suivantes

- Sur une échelle de 1-10 comment noteriez-vous l'organisation de la référence à l'interne pour l'ISBC?
- Qu'est-ce que vous pensez que vous ne faites pas ?
- Qu'est-ce que vous pourriez améliorer ?
- Qui pourrait jouer un rôle important ?

Le coach note les réponses et faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.

Activité 2 : identifier les gaps non perçus

- Le coach pose les questions suivantes pour aider le responsable du PPS à identifier d'autres gaps.
 - o Quels sont les services qui réfèrent les femmes pour une méthode de PF ?
 - o Qui fait la référence aux points d'entrée ? Quelle est leur familiarité avec la PF ?
 - o Quels outils avez-vous mis en place pour la référence ?
 - o Comment déterminer -vous le nombre de femmes exposées et référées grâce à l'ISBC ?
 - o Quels sont les moyens d'échanges et de communication entre les différents points d'entrée ?
 - o Quel dispositif est mis en place au service PF pour l'accueil des femmes référées ?
 - o Comment appréciez-vous la qualité de l'information fournie aux points d'entrée pour l'ISBC ?
- Le coach note les réponses. Puis il partage avec le coaché le cahier du prestataire sur l'ISBC en l'invitant à le lire sur TCI-University.
- Ensemble, ils identifient les gaps résiduels ou nouveaux et le coach le note sur la feuille de coaching.

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps
- Il demande au coaché de les valider puis de les classer par ordre de priorité.

- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure référence en interne vers les services de PF dans votre structure ?
 - Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorisés sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.

ETAPE 2. PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du problème.

- Le coach essaie de commencer un processus de remue-méninges créatif sans censure ni conditionnalité. Le coach aide le coaché à générer des solutions, puis les structurer pour évaluer chaque option.
- Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions
 - Que pourriez-vous faire d'autre ?
 - Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
 - Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
 - De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
 - Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?
- Si nécessaire, le coach peut également proposer quelques suggestions. En se référant aux ressources disponibles sur TCI-U. Par exemple la fiche de référence ISBC ou la grille d'observation de l'ISBC.
- Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre

L'objectif est d'identifier les actions à entreprendre.

- Le coach explique au coaché qu'il devra convertir en un plan d'action concret les solutions identifiées.
- Le coach essaie de maximiser la motivation du coaché à suivre ce plan en posant quelques questions. Par exemple :
 - Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
 - Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
 - Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
 - Quelles étapes viennent après ?
 - Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?
 - Comment surmonterez-vous vos obstacles ?

- Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette solution ?
- De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
- Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
- Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?
- Résoudra-t-il aussi le problème sous-jacent ?

Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes

- Le coach invite le coaché à remplir le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les activités précédentes.
- Le coach s'assure que tous les items du canevas sont renseignés par le prestataire
- Le coach prend une photo ou une photocopie du plan d'action qu'il conserve pour sa visite de suivi.

ETAPE 3. MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES

Activité 1 : Observer

- Le coach observe le coaché en train de revoir le système de référence interne pour l'ISBC. Pour cela il avertit le coaché de sa participation à l'activité.
- Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.
- A la fin de chaque action identifiée, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :
 - Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
 - Où avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Le coach complète son feedback en se référant toujours aux ressources disponibles sur TCI-U
- Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
- Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur le canevas l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

- Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :
 - Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
 - Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?
- Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

Le coach utiliser le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances. Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

Activité 1 : Mesurer les progrès

Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps. Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations. Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats.

- Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :
 - Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
 - Qui vous a soutenu ?
 - Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
 - Comment les avez-vous résolus ?
 - Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
- Le coach note les éléments de réponses en s'assurant par la reformulation d'avoir bien compris les idées exprimées par le coaché.

Activité 3 : Formuler des recommandations

- Sur la base de la discussion précédente, le coaché ;
 - Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
 - Comment puis-je vous être plus utile ?
- Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

- Le coaché identifie des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus. Il les regroupe sur un papier flip chart et les fait valider par le coach. Pour cela il peut poser les questions suivantes :
 - Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
 - Quelles sont les activités non exécutées ?
- Le coach note les éléments de réponse en procédant par reformulation.

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

- Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :
 - Quels résultats avez-vous obtenus ?
 - Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte pour la référence en interne des femmes vers le service de PF ?
- Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché.

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la gestion de la référence en interne pour l'ISBC ?
 - Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

- Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure adhésion des femmes à la PF aux points d'entrée ?
- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
- Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorités sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.

Version préliminaire

SEANCE 3 : UTILISATION DES OUTILS DISPONIBLES POUR L'ISBC ET GESTION DES DONNEES

Objectif de la séance : Améliorer l'utilisation des outils et la gestion des données sur l'ISBC

Bénéficiaires du coaching :

- Les prestataires dans les points d'entrée pour l'ISBC
- Les responsables de points de prestations de services

Ressources

- TCI University

ETAPES 1 - IDENTIFICATION INITIALE DES GAPS

Durée : 2 heures

ACTIVITES

Activité 1 : Identifier les gaps perçus

- Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il a organisé la référence en interne pour l'approche ISBC. Pour une meilleure identification des gaps, le coach peut poser quelques-unes des questions suivantes :
 - o Sur une échelle de 1-10 comment vous noteriez-vous la disponibilité des données sur la mise en œuvre de l'ISBC ?
 - o Qu'est-ce que vous pensez que vous ne faites pas ?
 - o Qu'est-ce que vous pourriez améliorer ?
 - o Qui pourrait jouer un rôle important ?
- Le coach note les réponses et faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.

Activité 2 : identifier les gaps non perçus

- Le coach pose les questions suivantes pour aider le responsable du PPS à identifier d'autres gaps.
 - o Quels sont les outils utilisés dans votre PPS pour l'ISBC ?
 - o Comment les Points d'entrée notifie-t-ils l'ISBC ?
 - o Comment le service PF notifie-t-il l'ISBC ?
 - o Quelles données ces outils vous permettent-elles de fournir ?
- Le coach note les réponses. Puis il demande au coaché de se référer au cahier du prestataire pour l'ISBC disponible sur TCI-University
- Ensemble, ils identifient les gaps résiduels ou nouveaux et le coach le note sur la feuille de coaching.

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps
- Il demande au coaché de les valider puis de les classer par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure référence en interne vers les services de PF dans votre structure ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorisés sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.

ETAPE 2. PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du problème.

- Le coach essaie de commencer un processus de remue-méninges créatif sans censure ni conditionnalité. Le coach aide le coaché à générer des solutions, puis les structurer pour évaluer chaque option.
- Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions
 - o Que pourriez-vous faire d'autre ?
 - o Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
 - o Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
 - o De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - o Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
 - o Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?
- Si nécessaire, le coach peut également proposer quelques suggestions. En se référant aux ressources disponibles sur TCI-U. Par exemple la notification SAD (Service additionnel) dans le registre, la fiche de synthèse mensuelle sur l'ISBC, etc.
- Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre

L'objectif est d'identifier les actions à entreprendre.

- Le coach explique au coaché qu'il devra convertir en un plan d'action concret les solutions identifiées.
- Le coach essaie de maximiser la motivation du coaché à suivre ce plan en posant quelques questions. Par exemple :
 - o Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
 - o Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
 - o Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
 - o Quelles étapes viennent après ?
 - o Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?
 - o Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
 - o Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette solution ?
 - o De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - o Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
 - o Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?
 - o Résoudra-t-il aussi le problème sous-jacent ?

Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes

- Le coach invite le coaché à remplir le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les activités précédentes.
- Le coach s'assure que tous les items du canevas sont renseignés par le prestataire
- Le coach prend une photo ou une photocopie du plan d'action qu'il conserve pour sa visite de suivi.
- Il convient avec le coaché d'une date pour le suivi de la mise en œuvre du plan d'action

ETAPE 3. MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES

Activité 1 : Observer

- Le coach observe le coaché en train de faire la revue des outils et des données ISBC. Pour cela il avertit le coaché de sa participation à l'activité.
- Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.
- A la fin de chaque action identifiée, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :
 - o Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
 - o Où avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Le coach complète son feedback en se référant toujours aux ressources disponibles sur TCI-U (si disponibles)
- Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
- Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur le canevas l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

- Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :
 - o Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
 - o Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?
- Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

- Le coach utiliser le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au bénéficiaire à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances.
- Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

Activité 1 : Mesurer les progrès

- Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps.

- Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations.
- Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats.

- Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :
 - Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
 - Qui vous a soutenu ?
 - Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
 - Comment les avez-vous résolus ?
 - Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
- Le coach note les éléments de réponses en s'assurant par la reformulation d'avoir bien compris les idées exprimées par le coaché.

Activité 3 : Formuler des recommandations

- Sur la base de la discussion précédente, le coach demande au coaché ;
 - Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
 - Comment puis-je vous être plus utile ?
- Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

- Le coaché identifie des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus.
- Il les regroupe sur un papier flip chart et les fait valider par le coach. Pour cela il peut poser les questions suivantes :
 - Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
 - Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

- Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps en posant les questions suivantes :
 - Quels résultats avez-vous obtenus ?
 - Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte pour une meilleure gestion des données de l'ISBC ?
- Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché.

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la gestion des données sur l'ISBC?
 - Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

- Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure adhésion des femmes à la PF aux points d'entrée ?
- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
- Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorités sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.
- Le coach planifie l'étape 2 avec le coaché

Version préliminaire

SEANCE 4 : SUPERVISION DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ISBC DANS LA STRUCTURE

Objectif de la séance : Renforcer les capacités du responsable d'entité sanitaire à superviser la mise en œuvre de l'ISBC dans sa structure

Bénéficiaires du coaching :

- Les responsables de points de prestations de services
- Les membres des équipes cadre de district sanitaire

Ressources

- TCI University

ETAPES 1. IDENTIFICATION INITIALE DES GAPS

Durée : 2 heures

ACTIVITES

Activité 1 : Identifier les gaps perçus

- Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il effectue la supervision de l'approche ISBC. Pour une meilleure identification des gaps, le coach peut poser quelques-unes des questions suivantes :
 - o Sur une échelle de 1-10 comment vous noteriez-vous la supervision de l'approche ISBC dans votre entité ?
 - o Qu'est-ce que vous pensez que vous ne faites pas ?
 - o Qu'est-ce que vous pourriez améliorer ?
 - o Qui pourrait jouer un rôle important ?
- Le coach note les réponses et demande au coaché de faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.

Activité 2 : identifier les gaps non perçus

- Le coach pose les questions suivantes pour aider le responsable du PPS à identifier d'autres gaps.
 - o Quel outil utilisez-vous ?
 - o A quelle fréquence supervisez-vous la mise en œuvre de l'approche dans votre entité ?
 - o Où effectuez-vous la supervision ?
 - o Comment renforcez-vous les capacités des supervisés
 - o Comment faites-vous le suivi des recommandations ?
 - o Que faites-vous de ces données de supervision ?
- Le coach note les réponses. Puis il demande au coaché de se référer à l'outil de supervision de la mise en œuvre de l'ISBC disponible sur TCI-University
- Ensemble, ils identifient les gaps résiduels ou nouveaux et le coach le note sur la feuille de coaching.

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps
- Il demande au coaché de les valider puis de les classer par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :

- Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure supervision de la mise en œuvre de l'ISBC dans votre structure ?
- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
- Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorités sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.

ETAPE 2. PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du problème.

- Le coach essaie de commencer un processus de remue-méninges créatif sans censure ni conditionnalité. Le coach aide le coaché à générer des solutions, puis les structurer pour évaluer chaque option.
- Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions
 - Que pourriez-vous faire d'autre ?
 - Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
 - Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
 - De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
 - Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?
- Si nécessaire, le coach peut également proposer quelques suggestions. En se référant aux ressources disponibles sur TCI-U. Par exemple la formation sur site, le coaching, etc.
- Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre

L'objectif est d'identifier les actions à entreprendre.

- Le coach explique au coaché qu'il devra convertir en un plan d'action concret les solutions identifiées.
- Le coach essaie de maximiser la motivation du coaché à suivre ce plan en posant quelques questions. Par exemple :
 - Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
 - Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
 - Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
 - Quelles étapes viennent après ?
 - Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?
 - Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
 - Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette solution ?

- De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
- Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
- Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?
- Résoudra-t-il aussi le problème sous-jacent ?

Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes

- Le coach invite le coaché à remplir le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les activités précédentes.
- Le coach s'assure que tous les items du canevas sont renseignés par le prestataire
- Le coach prend une photo ou une photocopie du plan d'action qu'il conserve pour sa visite de suivi.
- Il convient avec le coaché d'une date pour le suivi de la mise en œuvre du plan d'action

ETAPE 3. MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES

Activité 1 : Observer

- Le coach observe le coaché en train de conduire la supervision de l'ISBC dans entité. Pour cela il avertit le coaché de sa participation à l'activité.
- Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.
- A la fin de chaque action identifiée, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :
 - Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
 - Où avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Le coach complète son feedback en se référant toujours aux ressources disponibles sur TCI-U (si disponibles)
- Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
- Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur le canevas l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

- Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :
 - Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
 - Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?
- Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

- Le coach utilise le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances.
- Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

Activité 1 : Mesurer les progrès

- Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps.
- Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations.
- Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats.

- Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
 - o Qui vous a soutenu ?
 - o Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
 - o Comment les avez-vous résolus ?
 - o Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
- Le coach note les éléments de réponses en s'assurant par la reformulation d'avoir bien compris les idées exprimées par le coaché.

Activité 3 : Formuler des recommandations

- Sur la base de la discussion précédente, le coach demande au coaché ;
 - o Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
 - o Comment puis-je vous être plus utile ?
- Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

- Le coach demande au coaché d'identifier des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus
- Le coach les valide. Pour cela il peut poser les questions suivantes :
 - o Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
 - o Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

- Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :
 - o Quels résultats avez-vous obtenus ?
 - o Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte dans la supervision de la mise en œuvre de l'ISBC ?
- Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché.

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la supervision de la mise en œuvre de l'ISBC ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

- Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure supervision de la mise en œuvre de l'ISBC ?
- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
- Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorités sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.
- Le coach planifie l'étape 2 avec le coaché.

Version préliminaire

SESSION 2 : COACHING SUR L'APPROCHE « JOURNEES SPECIALES D'OFFRE GRATUITE DE SERVICE P.F DE QUALITE

Introduction

L'approche consiste à organiser des journées d'offre de services PF gratuite dans les structures sanitaires (**stratégies fixes**) ou dans d'autres sites proches des lieux de résidences des populations.

(Stratégies avancées)

Ces journées permettent de faciliter l'accès géographique et financière de la PF à la population défavorisées.

Résumé De La Session

1. Bénéficiaires du coaching : Responsables de Points de prestation de services – Prestataires de services
2. Objectif général : Améliorer le recrutement d'utilisatrices de méthodes de PF en offrant des services gratuits à des jours fixes.
3. Objectifs spécifiques : A la fin du coaching, le bénéficiaire sera renforcé pour :
 - a. Planifier une journée spéciale d'offre de services et mobiliser les ressources nécessaires
 - b. Offrir des services de qualité lors de la journée
 - c. Collecter et utiliser les données à des fins de prise de décision

Séances

1. Séance 1 : Mobilisation des ressources et préparation des JS
2. Séance 2 : Marketing et communication pour les JSPF
3. Séance 3 : Offre de services
4. Séance 4 : Gestion des données sur les journées spéciales

SEANCE 1 : MOBILISATION DES RESSOURCES ET PREPARATION

Objectif du coaching : A la fin du coaching, les bénéficiaires du coaching seront renforcés sur la Mobilisation des ressources et la préparation des journées spéciales.

Bénéficiaires du coaching :

- Les responsables et les prestataires de services
- Les membres des équipes cadre de district sanitaire

Ressources : TCI-University

ETAPE 1 : IDENTIFICATION DES GAPS

DUREE : 2 HEURES

Activité 1 : Identifier les gaps perçus.

- Le coach réalise un entretien avec les responsables et prestataires et les acteurs communautaires pour s'enquérir de leurs besoins relatifs à la Mobilisation des ressources et la préparation des journées d'offre de services gratuits de PF
- Il peut poser les questions suivantes cours de la discussion :
 - o Sur une échelle de 1-10 comment vous noteriez-vous l'organisation des journées spéciales PF dans votre entité ?
 - o Qu'est-ce que vous pensez que vous ne faites pas ?
 - o Qu'est-ce que vous pourriez améliorer ?
 - o Qui pourrait jouer un rôle important ?
- Le coach note les réponses et demande au coaché de faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.

Activité 2 : Identifier les gaps non perçus.

- Le coach pose les questions suivantes pour approfondir l'identification des gaps :
 - o Quelles sont les ressources humaines (ICP/ SFE/), ASC disponibles pour l'activité ? Comment les mobilisez-vous ?
 - o Comment assurez-vous la disponibilité des ressources matérielles : (produits contraceptifs, kits DIU, implants, consommables)
 - o Quelles sont les ressources financières dont vous disposez ? Quels besoins couvrent-elles ?
 - o Quels sont les partenaires que vous mobilisez ?
 - o Comment garantissez vous un suivi des activités préparatoires ?
 - o Comment pourriez-vous minimiser les efforts de préparation ?
 - o Quelle est la fréquence des JSPF ?
- Le coach note les réponses. Puis il demande au coaché de se référer à l'outil de supervision de la mise en œuvre de l'ISBC disponible sur TCI-University
- Ensemble, ils identifient les gaps résiduels ou nouveaux et le coach les note sur la feuille de coaching.

Activité 3 : Consolider les gaps.

- Le coach organise une séance avec les responsables du PPS et les prestataires et les acteurs communautaires (GPF, jeunes, religieux, notables...) pour partager avec eux, l'ensemble des gaps constatés dans la cadre de la **Mobilisation des ressources et la préparation des journées d'offre de services gratuits de PF**,
- Il les consolide avec les idées de ces derniers
- Pour faciliter la priorisation, le coach peut poser les questions suivantes :
 - Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure mobilisation des ressources et une organisation efficace des JSPF ?
 - Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

ETAPE 2 : PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions.

- Le coach continue la séance avec les acteurs des J.SPF pour élaborer du plan de résolution des problèmes.
- Il procède d'abord à un brainstorming pour recueillir toutes les idées sur les solutions possibles.
- Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider les bénéficiaires à identifier des solutions
 - Que pourriez-vous faire d'autre ?
 - Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
 - Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
 - De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
 - Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?
- Le coach note toutes les idées sur un papier flip chart ou sur un ordinateur. Il fait une synthèse et récapitulative à la fin de la séance.
- Si nécessaire, le coach peut également proposer quelques suggestions. En se référant aux ressources disponibles sur TCI-U. Par exemple la codification des JSPF et le choix d'un jour fixe ou le partenariat public/privé.
- Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre.

- Les idées notées par le coach à la fin de la séance sont reformulées sous forme d'action.
- A cette étape, des choix peuvent être opérés entre deux ou plusieurs idées qui visent à résoudre un même problème mais qui ont un impact sur la résolution des gaps.
- Le coach essaie de maximiser la motivation du coaché à suivre ce plan en posant quelques questions. Par exemple :
 - Pourquoi mettez-vous en œuvre l'approche JSPF ?
 - Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
 - Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
 - Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
 - Quelles étapes viennent après ?
 - Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?

- Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
- Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette solution ?
- De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
- Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
- Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?
- Dans la définition des actions le coach utilise des verbes d'action pour rendre l'action SMART. (Doter le PPS de xx litres de carburant pour la séance de JSPF de TOBOR , organiser des réunions de feedback et de restitution des JS, fournir yyy kits d'implant pour les JSPF autour du PS de de Fimla....).

Activité 3 : Remplir le canevas du Plan de résolution des problèmes.

Le plan de résolution des problèmes est un tableau qui présente les objectifs, les activités, la période d'exécution, la personne responsable de la mise en œuvre, les indicateurs de performance et éventuellement les ressources dont on a besoin pour la réalisation de l'activité. Le canevas du plan figure en annexe à ce document.

- Le coach invite le coaché à remplir le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les activités précédentes.
- Le coach s'assure que tous les items du canevas sont renseignés par le prestataire
- Le coach prend une photo ou une photocopie du plan d'action qu'il conserve pour sa visite de suivi.

ETAPE 3 : MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Observer

L'observation du coach porte sur la préparation d'une J.SPF en situation réelle : (mobilisation des ressources financière, matérielles et des produit PF, mobilisation des populations, l'implication et la sensibilisation des acteurs...).

- Le coach observe le coaché en train de conduire l'organisation d'une JSPF dans entité. Pour cela il avertit le coaché de sa participation à l'activité.
- Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.
- A la fin de chaque action identifiée, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :
 - Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
 - Où avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Le coach complète son feedback en se référant toujours aux ressources disponibles sur TCI-U (si disponibles)
- Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
- Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur le canevas l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner.

- Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :
 - Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
 - Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?
- Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tache tout seul.

Activité 3 : Autonomiser.

- Le coach utilise le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances.
- Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES**DUREE : 2 HEURES****ACTIVITES DU COACHING****Activité 1 : Mesurer les progrès.**

La mesure des progrès commence par l'évaluation de la mise en œuvre des activités proposées dans le plan de résolution des problèmes (activités prévues, activités réalisées, résultats obtenus).

- Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps.
- Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations.
- Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats.

L'analyse des résultats se fait par l'appréciation du niveau de performance acquis par rapport à celui souhaité. Les facteurs de succès ou encore les gaps seront analysés en vue de la prise des dispositions idoines pour les cycles à venir.

- Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
 - o Qui vous a soutenu ?
 - o Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
 - o Comment les avez-vous résolus ?
 - o Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
- Le coach note les éléments de réponses en s'assurant par la reformulation d'avoir bien compris les idées exprimées par le coaché.

Activité 3 : Formuler des recommandations.

- Sur la base de la discussion précédente, le coach demande au coaché ;
 - o Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
 - o Comment puis-je vous être plus utile ?
- Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX**DUREE : 1 HEURE****ACTIVITES DU COACHING****Activité 1 : Identifier les gaps résiduels.**

L'identification des gaps résiduels est faite au cours de la séance d'analyse des résultats.

- Le coach demande au coaché d'identifier des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus

- Le coach les valide. Pour cela il peut poser les questions suivantes :
 - o Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
 - o Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

- Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :
 - o Quels résultats avez-vous obtenus ?
 - o Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte dans la préparation de la JSPF ?
- Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché.

Activité 3 : Consolider les gaps.

- Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la préparation et la mobilisation des ressources pour la réalisation des JSPF ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure préparation des JSPF ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorisés sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.
- Le coach planifie l'étape 2 avec le coaché.

SEANCE 2 : MARKETING ET COMMUNICATION POUR LES JSPF

Objectif du coaching : A la fin du coaching le marketing et la communication des JSPF sont améliorés :

Bénéficiaires du coaching

- Les points focaux TCI dans les mairies
- Les responsables et tout le personnel du PPS
- Les acteurs communautaires
- Les membres de l'équipe cadre de district ou de zone sanitaire

Ressources

- TCI University

ETAPE 1 : IDENTIFICATION DES GAPS

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Identifier les gaps perçus

- Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il effectue le marketing et la communication autour des JSPF.
- Pour une meilleure identification des gaps, le coach peut poser quelques-unes des questions suivantes :
 - o Sur une échelle de 1-10 comment vous noteriez-vous la supervision de l'approche ISBC dans votre entité ?
 - o Qu'est-ce que vous pensez que vous ne faites pas ?
 - o Qu'est-ce que vous pourriez améliorer ?
 - o Qui pourrait jouer un rôle important ?
- Le coach note les réponses et demande au coaché de faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.

Activité 2 : Identifier les gaps non perçus

- Le coach pose les questions suivantes pour approfondir l'identification des gaps :
 - o Qui ciblez-vous pour les actions de marketing et de communication autour des JSPF ?
 - o Comment mobilisez les acteurs autour des JSPF ?
 - o Comment et quand informez-vous les populations de l'organisation des JSPF ?
 - o Qui impliquez-vous dans la mise en œuvre des actions de communication et de marketing autour des JSPF ?
 - o Comment parvenez-vous à minimiser les coûts des actions de communication et de marketing autour des JSPF ?
- Le coach note les réponses. Puis il demande au coaché de se référer à l'outil sur les JSPF sur TCI-University
- Ensemble, ils identifient les gaps résiduels ou nouveaux et le coach les note sur la feuille de coaching.

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps
- Il demande au coaché de les valider puis de les classer par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure communication et un meilleur marketing autour des JSPF ?
 - Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorisés sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.

ETAPE 2 : PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions.

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du ou des gaps prioritaires identifiés.

- Le coach essaie de commencer un processus de remue-méninges créatif sans censure ni conditionnalité. Le coach aide le coaché à générer des solutions, puis les structurer pour évaluer chaque option.
- Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions
 - Que pourriez-vous faire d'autre ?
 - Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
 - Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
 - De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
 - Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?
- Si nécessaire, le coach peut également proposer quelques suggestions. En se référant aux ressources disponibles sur TCI-U. Par exemple l'utilisation des radios communautaires, le partenariat avec le secteur privé, l'élaboration de fiche d'information sur la PF, l'implication des associations de jeunes et de femmes, les temps de parole des leaders en faveur de la PF, etc.
- Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre.

- Les idées notées par le coach à la fin de la séance sont reformulées sous forme d'action.
- A cette étape, des choix peuvent être opérés entre deux ou plusieurs idées qui visent à résoudre un même problème mais qui ont un impact sur la résolution des gaps.
- Le coach essaie de maximiser la motivation du coaché à suivre ce plan en posant quelques questions. Par exemple :
 - Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
 - Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
 - Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
 - Quelles étapes viennent après ?
 - Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?

- Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
- Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette solution ?
- De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
- Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
- Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?

Activité 3 : Remplir le canevas du Plan de résolution des problèmes.

Le plan de résolution des problèmes est un tableau qui présente les objectifs, les activités, la période d'exécution, la personne responsable de la mise en œuvre, les indicateurs de performance et éventuellement les ressources dont on a besoin pour la réalisation de l'activité. Le canevas du plan figure en annexe à ce document.

- Le coach invite le coaché à remplir le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les activités précédentes.
- Le coach s'assure que tous les items du canevas sont renseignés par le prestataire
- Le coach prend une photo ou une photocopie du plan d'action qu'il conserve pour sa visite de suivi.
- Il informe le coaché sur l'étape suivante et convient d'une date.

ETAPE 3 : MISE EN CEUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Observer

- Le coach observe le coaché en train de conduire la communication et le marketing autour des JSPF. Pour cela il a averti le coaché de sa participation à l'activité.
- Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.
- A la fin de chaque action identifiée, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :
 - Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
 - Où avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Le coach complète son feedback en se référant toujours aux ressources disponibles sur TCI-U (si disponibles)
- Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
- Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur le canevas l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

- Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :
 - Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
 - Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?
- Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

- Le coach utilise le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances.

- Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Mesurer les progrès.

Les progrès sont mesurés à travers le niveau d'atteinte des résultats et la capacité du marketing et de la communication à améliorer les JSPF. Autrement dit, la mesure des progrès commencera par l'évaluation de la mise en œuvre des activités proposées dans le plan de résolution des problèmes (activités prévues, activités réalisées, résultats obtenus).

- Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps.
- Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations.
- Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats.

L'analyse des résultats se fait par l'appréciation du niveau de performance acquis par rapport à celui souhaité. Les facteurs de succès ou encore les gaps seront analysés en vue de la prise des dispositions idoines pour les cycles à venir. Les tendances dans la fréquentation des J.S et le recrutement des nouvelles utilisatrice PF et d'acceptantes feront également objets d'analyse à travers la collecte et la validation des données de routine.

- Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
 - o Qui vous a soutenu ?
 - o Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
 - o Comment les avez-vous résolus ?
 - o Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
- Le coach note les éléments de réponses en s'assurant par la reformulation d'avoir bien compris les idées exprimées par le coaché.

Activité 3 : Formuler des recommandations.

- Sur la base de la discussion précédente, le coach demande au coaché ;
 - o Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
 - o Comment puis-je vous être plus utile ?
- Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels.

L'identification des gaps résiduels est faite au cours de la séance d'analyse des résultats.

- Le coach demande au coaché d'identifier des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus

- Le coach les valide. Pour cela il peut poser les questions suivantes :
 - o Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
 - o Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps.

- Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :
 - o Quels résultats avez-vous obtenus ?
 - o Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte dans la communication et le marketing autour des JSPF ?
- Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché.

Activité 3 : Consolider les gaps.

- Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la communication et le marketing autour des JSPF ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure communication et marketing plus efficace autour des JSPF ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorisés sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.
- Le coach planifie l'étape 2 avec le coaché.

SEANCE 3 : OFFRE DE SERVICES PENDANT LES JSPF

Objectif du coaching : A la fin du coaching les responsables des PPS et les prestataires seront capables d'offrir des services de qualité lors des J.S

Bénéficiaires du coaching : Les responsables des PPS et les prestataires

Ressources :

- TCI University

ETAPE 1 : IDENTIFICATION DES GAPS

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Identifier les gaps perçus.

- Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il effectue le marketing et la communication autour des JSPF.
- Pour une meilleure identification des gaps, le coach peut poser quelques-unes des questions suivantes :
 - o Sur une échelle de 1-10 comment vous noteriez-vous l'offre de services pendant les JSPF ?
 - o Qu'est-ce que vous pensez que vous ne faites pas ?
 - o Qu'est-ce que vous pourriez améliorer ?
 - o Qui pourrait jouer un rôle important ?

Le coach note les réponses et demande au coaché de faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.

Activité 2 : Identifier les gaps non perçus

- Le coach pose les questions suivantes pour approfondir l'identification des gaps :
 - o Quel dispositif mettez-vous en place pour l'offre de services de PF pendant les JSPF ?
 - o Comment gérez-vous l'affluence et le temps d'attente des clients ?
 - o Comment garantissez-vous l'intimité et la confidentialité pendant les JSPF ?
 - o Comment veillez-vous à la sécurité des clientes pendant les JSPF ?
 - o Qui impliquez-vous l'offre de services pendant les JSPF ?
 - o Comment vous assurez-vous de la satisfaction des clientes pendant les JSPF ?
 - o Etc. ?
- Le coach note les réponses. Puis il demande au coaché de se référer à l'outil sur les JSPF sur TCI-University
- Ensemble, ils identifient les gaps résiduels ou nouveaux et le coach les note sur la feuille de coaching.

Activité 3 : Consolider les gaps.

- Le coach fait la synthèse des gaps
- Il demande au coaché de les valider puis de les classer par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure offre de services de qualité pendant les JSPF ?
 - Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

Le coach note les gaps priorisés sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.

ETAPE 2 : PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions.

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du ou des gaps prioritaires identifiés.

- Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions
 - Que pourriez-vous faire d'autre ?
 - Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
 - Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
 - De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
 - Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?
- Si nécessaire, le coach peut également proposer quelques suggestions. En se référant aux ressources disponibles sur TCI-U. Par exemple l'utilisation de clients mystérieux, l'information des femmes pendant l'attente, l'organisation des services, la clarification des rôles et responsabilités, etc.
- Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre.

- Les idées notées par le coach à la fin de la séance sont reformulées sous forme d'action.
- A cette étape, des choix peuvent être opérés entre deux ou plusieurs idées qui visent à résoudre un même problème mais qui ont un impact sur la résolution des gaps.
- Le coach essaie de maximiser la motivation du coaché à suivre ce plan en posant quelques questions. Par exemple :
 - Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
 - Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
 - Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
 - Quelles étapes viennent après ?
 - Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?

- Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
- Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette solution ?
- De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
- Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
- Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?

Activité 3 : Remplir le canevas du Plan de résolution des problèmes

Le plan de résolution des problèmes est un tableau qui présente les objectifs, les activités, la période d'exécution, la personne responsable de la mise en œuvre, les indicateurs de performance et éventuellement les ressources dont on a besoin pour la réalisation de l'activité. Le canevas du plan figure en annexe à ce document.

- Le coach invite le coaché à remplir le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les activités précédentes.
- Le coach s'assure que tous les items du canevas sont renseignés par le prestataire
- Le coach prend une photo ou une photocopie du plan d'action qu'il conserve pour sa visite de suivi.
- Il informe le coaché sur l'étape suivante et convient d'une date.

ETAPE 3 : MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Observer

- Le coach observe le coaché en train de conduire la communication et le marketing autour des JSPF. Pour cela il a averti le coaché de sa participation à l'activité.
- Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.
- A la fin de chaque action identifiée, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :
 - Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
 - Où avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Le coach complète son feedback en se référant toujours aux ressources disponibles sur TCI-U (si disponibles)
- Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
- Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur le canevas l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

- Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :
 - Que souhaiteriez-vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
 - Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?
- Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

- Le coach utilise le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances.
- Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching.

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Mesurer les progrès

Les progrès sont mesurés à travers l'évaluation de la mise en œuvre des activités proposées dans le plan de résolution des problèmes (activités prévues, activités réalisées, résultats obtenus).

- Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps.
- Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations.
- Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats

L'analyse des résultats se fait par l'appréciation du niveau de performance acquis par rapport à celui souhaité. Les tendances dans la fréquentation des J.S et le recrutement des nouvelles utilisatrices PF et d'acceptantes feront également objets d'analyse.

- Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :
 - Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
 - Qui vous a soutenu ?
 - Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
 - Comment les avez-vous résolus ?
 - Qu'est-ce que vous pourriez améliorer ?
- Le coach note les éléments de réponses en s'assurant par la reformulation d'avoir bien compris les idées exprimées par le coaché.

Activité 3 : Formuler des recommandations.

- Sur la base de la discussion précédente, le coach demande au coaché ;
 - Qu'est-ce que vous pourriez améliorer ?
 - Comment puis-je vous être plus utile ?
- Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels.

L'identification des gaps résiduels est faite au cours de la séance d'analyse des résultats.

- Le coach demande au coaché d'identifier des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus
- Le coach les valide. Pour cela il peut poser les questions suivantes :
 - o Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
 - o Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps.

- Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :
 - o Quels résultats avez-vous obtenus ?
 - o Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte dans l'offre de services pendant les JSPF ?
- Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser de plus dans l'offre de services de qualité pendant les JSPF ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure communication et marketing plus efficace autour des JSPF ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorisés sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.
- Le coach planifie l'étape 2 avec le coaché.
-

SEANCE 4 : GESTION DES DONNEES SUR LES JSPF

Objectif du coaching : A la fin du coaching, la gestion des données des JS sont renforcées

Bénéficiaires du coaching :

- Les Responsables et prestataires des PPS
- Les membres des équipes cadres de district ou de zone sanitaire

Ressources :

- TCI University

ETAPE 1 : IDENTIFICATION INITIALE DES GAPS

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Identifier les gaps perçus

- Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il assure la gestion des données issues de la mise en œuvre des JSPF.
- Pour une meilleure identification des gaps, le coach peut poser quelques-unes des questions suivantes :
 - o Sur une échelle de 1-10 comment vous noteriez-vous l'offre de services pendant les JSPF ?
 - o Qu'est-ce que vous pensez que vous ne faites pas ?
 - o Qu'est-ce que vous pourriez améliorer ?
 - o Qui pourrait jouer un rôle important ?

Le coach note les réponses et demande au coaché de faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.

Activité 2 : Identifier les gaps non perçus

- Le coach pose les questions suivantes pour approfondir l'identification des gaps :
 - o Quel dispositif mettez-vous en place pour la collecte, le reporting et l'utilisation des données issues des JSPF ?
 - o Comment assurez-vous la qualité des données fournies ?
 - o Quand et comment utilisez les données fournies ?
 - o Qui impliquez-vous dans la gestion des données sur les JSPF ?
 - o Etc. ?
- Le coach note les réponses. Puis il demande au coaché de se référer à l'outil sur les JSPF sur TCI-University si disponibles.

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps
- Il demande au coaché de les valider puis de les classer par ordre de priorité.
- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - o Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure offre de services de qualité pendant les JSPF ?
 - o Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - o Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

ETAPE 2 : PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 heure

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du ou des gaps prioritaires identifiés.

- Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions
 - o Que pourriez-vous faire d'autre ?
 - o Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
 - o Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
 - o De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - o Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
 - o Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?
- Si nécessaire, le coach peut également proposer quelques suggestions. En se référant aux ressources disponibles sur TCI-U. Par exemple, la disponibilité des outils de collecte des données, la définition d'un circuit des données, l'audit de la qualité des données, la formation sur site sur le remplissage des outils de collecte des données, l'utilisation des données à des fins de prise de décision, la dissémination des données, etc.
- Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre.

- Les idées notées par le coach à la fin de la séance sont reformulées sous forme d'action.
- A cette étape, des choix peuvent être opérés entre deux ou plusieurs idées qui visent à résoudre un même problème mais qui ont un impact sur la résolution des gaps.
- Le coach essaie de maximiser la motivation du coaché à suivre ce plan en posant quelques questions. Par exemple :
 - o Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
 - o Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
 - o Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
 - o Quelles étapes viennent après ?
 - o Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?
 - o Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
 - o Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette solution ?
 - o De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
 - o Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
 - o Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?

Activité 3 : Remplir le canevas du Plan de résolution des problèmes

Le plan de résolution des problèmes est un tableau qui présente les objectifs, les activités, la période d'exécution, la personne responsable de la mise en œuvre, les indicateurs de performance et éventuellement les ressources dont on a besoin pour la réalisation de l'activité. Le canevas du plan figure en annexe à ce document.

- Le coach invite le coaché à remplir le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les activités précédentes.
- Le coach s'assure que tous les items du canevas sont renseignés par le prestataire
- Le coach prend une photo ou une photocopie du plan d'action qu'il conserve pour sa visite de suivi.
- Il informe le coaché sur l'étape suivante et convient d'une date.

ETAPE 3 : MISE EN CEUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

Durée : 8 Heures

ACTIVITES DE COACHING

Activité 1 : Observer

- Le coach observe le coaché dérouler le domaine objet du gap en situation réelle (remplissage des outils de gestion des données, réunion de résolution des problèmes avec les acteurs, collecte et remontée des données.....).
- Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.
- A la fin de chaque action identifiée, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :
 - o Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
 - o Où avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Le coach complète son feedback en se référant toujours aux ressources disponibles sur TCI-U (si disponibles)
- Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
- Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur le canevas l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

- Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :
 - o Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
 - o Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?
- Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

- Le coach utilise le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances.
- Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

Durée : 2 heures

ACTIVITES DE COACHING

Activité 1 : Mesurer les progrès

- Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps.

- Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations.
- Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats

L'analyse des résultats se fait par l'appréciation du niveau de performance acquis par rapport à celui souhaité. Les tendances dans la fréquentation des J.S et le recrutement des nouvelles utilisatrices PF et d'acceptantes feront également objets d'analyse.

- Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :
 - Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
 - Qui vous a soutenu ?
 - Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
 - Comment les avez-vous résolus ?
 - Qu'est ce que vous pourriez améliorer ?
- Le coach note les éléments de réponses en s'assurant par la reformulation d'avoir bien compris les idées exprimées par le coaché.

Activité 3 : Formuler des recommandations

- Sur la base de la discussion précédente, le coach demande au coaché ;
 - Qu'est ce que vous pourriez améliorer ?
 - Comment puis-je vous être plus utile ?
- Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : 5. IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DE COACHING

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

L'identification des gaps résiduels est faite au cours de la séance d'analyse des résultats.

- Le coach demande au coaché d'identifier des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus
- Le coach les valide. Pour cela il peut poser les questions suivantes :
 - Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
 - Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

- Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :
 - Quels résultats avez-vous obtenus ?
 - Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte dans la gestion des données issues des JSPF ?
- Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché

Activité 3 : Consolider les gaps

- Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité.

- Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :
 - Qu'est-ce que vous voulez réaliser de plus dans l'offre de services de qualité pendant les JSPF ?
 - Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
 - Qu'est-ce que vous voulez réaliser pour une meilleure gestion des données des JSPF ?
 - Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
 - Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?
- Le coach note les gaps priorités sur le canevas de plan de résolution de gaps dans la colonne indiquée.
- Le coach planifie l'étape 2 avec le coaché.

Version préliminaire

MODULE 2 - COACHING POUR LE RENFORCEMENT DES SYSTEMES COMMUNAUTAIRES

Version préliminaire

Résumé du module

1. Objectif du coaching

Renforcer les communautés à prendre en charge les questions de PF/SSRAJ

2. Bénéficiaires du coaching

- Les relais communautaires
- Les leaders religieux (Imams, Pasteurs, Prêtres, les autres dignitaires)
- Les chefs de communautés
- Les leaders des OCB (associations de femmes et associations de jeunes)
- Les Jeunes Leaders Transformationnels
- Les médiateurs scolaires
- Les champions PF

3. Etapes du coaching

Etapes	Activités de coaching
Etape 1 : Identification des gaps	Activité 1 : Identifier les gaps perçus Activité 2 : identifier les gaps non perçus Activité 3 : consolider les gaps
Etape 2 : Elaboration du plan de résolution des gaps	Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions Activité 2 : Définir les actions à entreprendre Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes
Etape 3 : Mise en œuvre du plan	Activité 1 : Observer Activité 2 : Accompagner Activité 3 : Autonomiser
Etape 4 : Suivi et évaluation des progrès	Activité 1 : Mesurer les progrès Activité 2 : Analyser les résultats Activité 3 : Formuler des recommandations
Etape 5: Identification des gaps résiduels et nouveaux	Activité 1 : Identifier les gaps résiduels Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps Activité 3 : Consolider les gaps

4. Coachs

- Religieux (Imams,
- Chefs de communautés
- Spécialistes en plaidoyer/Specialistes den CCSC

5. Contenu

1. Visite à domicile
2. Utilisation des médias (radios communautaires)
3. Implication des religieux dans la promotion de la SSRAJ/PF

SESSION 1: COACHING SUR L'APPROCHE DE VISITES A DOMICILE

Introduction :

Une visite à domicile (VAD) est une forme de communication interpersonnelle par laquelle un acteur communautaire se rend dans les maisons pour sensibiliser les personnes sur l'importance de la Planification Familiale.

Ces visites offrent un cadre d'échange interactif avec la Femme en Age de Reproduction (FAR) à travers un entretien individuel. La VAD constitue une opportunité pour échanger aussi avec les hommes, les belles mères, les adolescents/jeunes, les leaders communautaires, les religieux et toute autre personne trouvée à domicile. Elles visent essentiellement à :

- Donner des informations appropriées sur la PF et la santé de la reproduction de façon générale aux populations qui en ont le plus besoin
- Corriger les rumeurs sur la PF
- Détecter les femmes et les jeunes ayant des Besoins Non Satisfaits (BNS)
- Référer vers les structures de santé les personnes désirant adopter une méthode contraceptive moderne
- Assurer le maintien des femmes et des jeunes filles mariées dans le programme PF par un suivi à domicile.

Résumé De La Session

5. **Bénéficiaires du coaching** : Superviseurs de relais communautaires – relais communautaires
6. **Objectif général** : Améliorer la performance de la ville dans la génération de la demande des services en direction des femmes en union y compris les jeunes mariés.
7. **Objectifs spécifiques** : A la fin du coaching, le bénéficiaire sera renforcé pour :
 - a. Etablir le répertoire des groupes prioritaires habitant dans sa zone de responsabilité (quartiers relevant du relais) et préciser leur adresse exacte, leur statut matrimonial et la parité
 - b. Planifier les visites à domicile
 - c. Effectuer une VAD de qualité
8. **Séances**
 - a. Séance 1 : Cartographie des ménages
 - b. Séance 2 : Planification des visites à domicile

Déroulement de la session 1 : Approche Visite à Domicile

Séance 1: Comment coacher pour faire la cartographie des ménages

Objectif de la séance : Etablir le répertoire des FAR habitant dans sa zone de responsabilité (quartiers relevant du relais) et préciser leur adresse exacte, leur statut matrimonial et la parité en faisant la cartographie des ménages

Bénéficiaires du coaching :

- Les superviseurs des relais de communautaires
- Les relais communautaires

ETAPES 1. IDENTIFICATION INITIALE DES GAPS

Durée : 2 heures

ACTIVITES

Activité 1 : Identifier les gaps perçus

Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il organise les visites à domicile effectuées par les relais communautaires dans sa zone de responsabilité. Puis il pose les questions suivantes pour identifier les gaps :

- A quoi pensez-vous quand on vous parle de cartographie des ménages ?
- Quels sont les groupes importants à prendre en compte dans la cartographie des ménages ?
- Qu'est qui pourrait vous aider à avoir une bonne cartographie des ménages ?

Noter les réponses et faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.

Activité 2 : identifier les gaps non perçus

Le coach demande au coaché d'expliquer comment il s'y prendrait pour faire la cartographie des ménages.

Le coach s'assure que les étapes suivantes énumérées. Il note ensuite toutes les réponses non énumérées.

- 1) Informer les autorités sanitaires et municipales sur l'importance de la cartographie
- 2) Demander aux autorités d'informer les communautés
- 3) Définir les informations à intégrer dans la cartographie en utilisant les données de géolocalisation déjà disponible
- 4) Faire un pré-découpage de la zone d'intervention
- 5) Attribuer une zone découpée à chaque relais
- 6) Ouvrir un cahier de recensement des ménages par relais communautaire
- 7) Planifier avec les relais le recensement
- 8) Superviser le recensement fait par les relais

Activité 3 : consolider les gaps

Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité. Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :

- Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la cartographie des ménages et des groupes vulnérables ?
- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
- Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

ETAPE 2. PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du problème. Le coach essaie de commencer un processus de remue-méninges créatif sans censure ni conditionnalité. Le coach aide le coaché à générer des solutions, puis les structurez pour évaluer chaque option. Si nécessaire, vous pouvez également vous proposer quelques suggestions. Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions ?

- Que pourriez-vous faire d'autre ?
- Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
- Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
- De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
- Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?

Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre

L'objectif est d'identifier les actions à entreprendre. Cela est converti en un plan d'action concret. Ensuite, la motivation du coaché à suivre ce plan est maximisée. Exemple de questions pour maximiser la volonté :

1. Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
2. Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
3. Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
4. Quelles étapes viennent après ?
5. Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?
6. Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
7. Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette option ?
8. De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
9. Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
10. Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?
11. Résoudra-t-il aussi le problème sous-jacent ?

Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes

Le coaché remplit le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les réunions de définition des actions correctrices. Il fera un plan d'action sur le domaine

en question (counseling), il fera recours au Plan d'action global du projet pour inscrire les activités de coaching ou encore, le plan de résolution des problèmes dans ce cadre.

ETAPE 3. MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES

Activité 1 : Observer

Le coach observe le coaché en train de faire la cartographie. Pour cela il avertit le coaché de sa participation à l'activité.

Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.

A la fin de chaque étape de la cartographie, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :

- Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
- Ou avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Complete son feedback en se référant à la grille d'observation.

Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.

Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :

- Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
- Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?

Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tache tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

Le coach utiliser le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances. Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DE COCHING

Activité 1 : Mesurer les progrès

Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps. Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations. Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats.

Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
- Qui vous a soutenu ?
- Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
- Comment les avez-vous résolus ?

- Qu'est ce vous pourriez améliorer ?

Activité 3 : Formuler des recommandations

Sur la base de la discussion précédente, le coaché ;

- Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
- Comment puis-je vous être plus utile ?

Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

Le coaché identifie des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus. Il les regroupe sur un papier flip chart et les fait valider par le coach. Pour cela il peut poser les questions suivantes :

- Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
- Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :

- Quels résultats avez-vous obtenus ?
- Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte dans la réalisation de la cartographie ?

Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché.

Activité 3 : Consolider les gaps

Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité.

Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :

- Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la cartographie des ménages et des groupes vulnérables ?
- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?

Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

Séance 2: Mise en œuvre de la Visite à domicile

Objectif de la séance : A la fin de la séance coaching, le bénéficiaire sera capable de mettre en œuvre une VAD

Bénéficiaires du coaching :

- Les superviseurs des relais de communautaires
- Les relais communautaires

ETAPES 1 : IDENTIFICATION INITIALE DES GAPS

Durée : 2 heures

ACTIVITES

Activité 1 : Identifier les gaps perçus

Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il organise les visites à domicile effectuées par les relais communautaires dans sa zone de responsabilité. Puis il pose les questions suivantes pour identifier les gaps :

- Comment vous y prenez-vous pour organiser une visite à domicile ?
- Que faites-vous après la cartographie des ménages ?
- Que vous faites pendant une visite à domicile ?
- Que faites-vous après la visite à domicile ?
- Comment vous noteriez sur une échelle de 1 à 10 dans la mise en œuvre des visites à domicile ?

Noter les réponses et faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.

Activité 2 : identifier les gaps non perçus

Le coach discute avec le coaché pour identifier des gaps non perçus. Voici quelques exemples de questions.

- Pourquoi vous êtes-vous donné une note inférieure à 10 ?
- En quoi la cartographie a-t-elle été utile pour la mise en œuvre des VAD ?
- Que vous manque-t-il pour atteindre 10/10 ?
- Quel est l'effet des VAD dans la communauté ?
- Que souhaiteriez-vous améliorer dans la mise en œuvre des VAD ?
- Comment choisissez-vous les thèmes de VAD ?

Activité 3 : consolider les gaps

Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité. Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :

- Qu'est-ce que vous voulez réaliser à travers la mise en œuvre des VAD ?
- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
- Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

ETAPE 2. PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du problème. Le coach essaie de commencer un processus de remue-méninges créatif sans censure ni conditionnalité. Le coach aide le coaché à générer des solutions, puis les structurez pour évaluer chaque option. Si nécessaire, vous pouvez également vous proposer quelques suggestions. Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions ?

- Que pourriez-vous faire d'autre ?
- Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
- Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
- De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
- Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?

Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre

L'objectif est d'identifier les actions à entreprendre. Cela est converti en un plan d'action concret. Ensuite, la motivation du coaché à suivre ce plan est maximisée. Exemple de questions pour maximiser la volonté :

- Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
- Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
- Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
- Quelles étapes viennent après ?
- Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?
- Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
- Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette option ?
- De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
- Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
- Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?
- Résoudra-t-il aussi le problème sous-jacent ?

Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes

Le coaché remplit le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les réunions de définition des actions correctrices. Il fera un plan d'action sur le domaine en question (counseling), il fera recours au Plan d'action global du projet pour inscrire les activités de coaching ou encore, le plan de résolution des problèmes dans ce cadre.

ETAPE 3. MISE EN CEUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES

Activité 1 : Observer

Le coach observe le coaché en train de faire une visite à domicile. Pour cela il avertit le coaché de sa participation à l'activité.

Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.

A la fin de chaque étape de la VAD le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :

- Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
 - Ou avez-vous éprouvé des difficultés ?
 - Complete son feedback en se référant à la grille d'observation.
- Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :

- Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
- Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?

Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

Le coach utilise le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances. Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DE COCHING

Activité 1 : Mesurer les progrès

Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps. Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations. Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats.

Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
- Qui vous a soutenu ?
- Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
- Comment les avez-vous résolus ?
- Qu'est ce vous pourriez améliorer ?

Activité 3 : Formuler des recommandations

Sur la base de la discussion précédente, le coaché ;

- Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
- Comment puis-je vous être plus utile ?

Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

Le coaché identifie des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus. Il les regroupe sur un papier flip chart et les fait valider par le coach. Pour cela il peut poser les questions suivantes :

- Que vous reste t'il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
- Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :

- Quels résultats avez-vous obtenus ?
- Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte dans la réalisation de la VAD ?

Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché.

Activité 3 : Consolider les gaps

Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité. Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :

- Qu'est-ce que vous voulez atteindre de plus dans la mise en œuvre des VAD ?
- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
- Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

RETOURNER A L'ETAPE 2 DU PROCESSUS DE COACHING

GRILLE D'OBSERVATION : VISITE A DOMICILE INTEGREE

VilleDistrict Sanitaire.....Date.....

Poste/Centre de santé..... ONG/OCB.....

Autres.....

Catégorie de personnel Observé : ASC, matrone, Relais Autres (spécifier)

Durée de l'Activité

Nom du Coach.....

Nom de l'Agent coache.....

- Cocher dans la case correspondante :
- **Oui** si l'élément ou l'activité existe ou s'exécute conformément aux procédures et normes
- **Non** si l'élément ou l'activité n'existe pas ou n'est pas exécutée
- Observation : pour donner des précisions ou compléments d'information

TACHES/ETAPES	Oui	Non	OBSERVATION
Avant la visite			
Faire la liste des familles à visiter,			
Faire votre planning en tenant compte des problèmes urgents de santé,			
Relire les informations écrites dans votre carnet pendant la dernière visite, pour chaque famille à visiter,			
Vérifier que le matériel de travail est au complet,			
Penser au type d'habillement selon la localité ou la famille à visiter,			
Appeler au téléphone si possible pour vérifier si les membres de la famille à visiter sont présents.			
Pendant la visite			
Saluer chaleureusement les membres de la famille,			
Toujours se présenter (lors de la première visite),			
Rappeler l'objet de la visite,			
Identifier les bénéficiaires potentiels de la concession (hommes, femmes, enfants),			
Vérifier si les conseils ont été appliqués,			
Discuter des problèmes,			
Aider à déterminer les besoins,			
Aider à trouver des solutions pratiques			
Offrir les services à base communautaire dont ils ont besoin,			
Référer en cas de besoin,			
Noter les préoccupations,			

Fixer un rendez-vous pour les problèmes que vous n'avez pas pu régler,			
Remercier la famille et ranger le matériel.			
Après la visite			
Etudier (réfléchir sur) les préoccupations, les problèmes rencontrés, les comportements des personnes, leurs connaissances.			
Evaluer la visite (atteintes des objectifs, points forts, points faibles et obstacles rencontrés).			
Noter toutes les informations dans votre carnet pour préparer la prochaine visite.			

Version préliminaire

SESSION 2: Coaching sur l'approche « utilisation des radios communautaires pour la promotion de la PF/SSRAJ »

INTRODUCTION

L'utilisation des radios communautaires permet, entre autres, de :

1. Vulgariser à grande portée de la PF et ses avantages
2. Contribuer à rendre l'environnement plus favorable à l'acceptation de la PF
3. Donner à la PF un cachet de sujet public non tabou
4. Clarifier la position de la religion sur la PF
5. Susciter une meilleure compréhension des hommes
6. Lever les doutes sur les effets secondaires et les rumeurs

OBJECTIFS DE LA SESSION

A la fin de la séance le coach sera capable de :

1. Déterminer les domaines du coaching dans l'utilisation des radios communautaires dans la communication en PF
2. Appliquer le cycle du coaching pour mieux collaborer avec les radios communautaires

ETAPES DU COACHING

Etapes	Activités de coaching
Etape 1 : Identification des gaps	Activité 1 : Identifier les gaps perçus Activité 2 : identifier les gaps non perçus Activité 3 : consolider les gaps
Etape 2 : Elaboration du plan de résolution des gaps	Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions Activité 2 : Définir les actions à entreprendre Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes
Etape 3 : Mise en œuvre du plan	Activité 1 : Observer Activité 2 : Accompagner Activité 3 : Autonomiser
Etape 4 : Suivi et évaluation des progrès	Activité 1 : Mesurer les progrès Activité 2 : Analyser les résultats Activité 3 : Formuler des recommandations
Etape 5: Identification des gaps résiduels et nouveaux	Activité 1 : Identifier les gaps résiduels Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps Activité 3 : Consolider les gaps

COACHS

- Religieux (Imams,
- Chefs de communautés
- Spécialistes en plaidoyer/Specialistes den CCSC

CONTENU

1. Utilisation des médias (radios communautaires)

SEANCE 1 : UTILISATION DES RADIOS COMMUNAUTAIRES EN PF/SSRAJ

Objectif du coaching : A la fin du coaching, les performances des cadres du niveau, des régions médicales et des districts sanitaires seront renforcées à matière d'utilisations des radios communautaires pour la diffusion des messages de PF/SSRAJ

Bénéficiaires du coaching : Les responsables de communication des régions médicales, districts sanitaires et mairies

Ressources

TCI – University

Déroulement de la séance 1

ETAPES 1 : IDENTIFICATION DES GAPS
DUREE : 2 HEURES
ACTIVITES DU COACHING
<p>Activité 1 : IDENTIFIER LES GAPS PERÇUS</p> <p>Le coach fait un entretien avec le ou les bénéficiaires pour s'enquérir des gaps liés à l'utilisations des radios communautaires dans la mise en œuvre des stratégies de communication en PF/SSRAJ.</p> <p>A titre d'exemple, le coach à travers un questionnaire, cherche à savoir comme le bénéficiaire utilise les radios communautaires pour la diffusion des messages SSRAJ/PF, et comme il interagis avec les différents acteurs qui utilisent les radios communautaires comme canaux de communication sur la SSRAJ/PF.</p> <ul style="list-style-type: none">- Quels sont les problèmes que vous rencontrez dans vos relations avec les acteurs qui utilisent les radios niveau communautaires : (Voir outil)- Quels sont les rôles et responsabilités des parties. Il s'agit ici de faire ressortir les obligations de la radio et ceux du projet/structure.
<p>Activité 2 : IDENTIFIER LES GAPS NON PERÇUS</p> <p>Le coach identifie les gaps non perçus par le coaché (bénéficiaire) dans le domaine en utilisant un questionnaire d'évaluation des compétences liés à l'utilisation des radios communautaires.</p> <ul style="list-style-type: none">- Il s'agit d'un questionnaire qui a pour objectif de faire réfléchir aux gaps qui permettent d'identifier les multiples possibilités nouvelles pour innover dans ce domaine. <p>(Voir outil)</p>
<p>Activité 3 : CONSOLIDER LES GAPS</p> <p>Le coach synthétise tous les gaps avec la cible. Au cours de cette séance, l'équipe est saisie des gaps et (en ajouté ou en supprime certains). Le coach recueille toutes les idées sur un Flip-chart ; les gaps sont consolidés et classés par ordre de priorité selon leurs capacités à améliorer les</p>

problèmes de communication en PF/SSRAJ, puis une analyse des causes est faite pour mieux adresser les solutions. (cf. : matrice de priorisation figure en annexe

ETAPE 2. PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DE COACHING

Activité 1 : GENERER LES IDEES SUR LES APPROCHES DE SOLUTIONS

Une fois les gaps priorisés et les causes identifiées,
Le coach procède à un brainstorming pour adresser les actions correctrices ou approches de solution. Il note les idées sur un papier flip chart ou sur un ordinateur. Il sélectionne les gaps identifiés et choisit le moment opportun pour la mise en œuvre du plan d'action.

Activité 2 : DEFINIR LES ACTIONS A ENTREPRENDRE

Les idées générées au cours de l'activité précédente seront peaufinées et reformulées sous forme d'action par le coach. Les actions à entreprendre sont classées par ordre de priorité et seront compilées dans un plan qui comprend les actions à mener et un plan de suivi pendant et après le coaching.

Activité 3 : REMPLIR LE CANEVAS DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

Le coach remplit le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les réunions de définition des actions correctrices. Il remplit un plan d'action sur les médias traditionnels. Ce plan comprend les objectifs, les activités, la période d'exécution, la personne responsabilisée, les indicateurs de performance et éventuellement les ressources dont on a besoin pour la réalisation de l'activité et les modalités de suivi. Le canevas du plan figure en annexe.

N.B Il s'inspirera du plan global de résolution des problèmes du projet.

ETAPE 3. MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES DE COACHING

Le coach observe le coaché en train d'interagir avec un responsable de radio communautaire. Pour cela il avertit le coaché de sa participation à l'activité.
Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.
A la fin de chaque étape, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :

- Qu'est ce que vous pensez avoir bien fait ?
- Ou avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Complète son feedback en se référant à la grille d'observation.

Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.
Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : ACCOMPAGNER

Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :

- Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
 - Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?
- Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : AUTONOMISER

Le coach utilise le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances. Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DE COCHING

Activité 1 : MESURER LES PROGRES

Le coaché se réfère au plan de résolution des problèmes. Il évalue la performance en ce référent à la grille conçue à cet effet. Il mesure ses gains de performance par rapport à la performance initiale, analyse les performances dans les domaines des compétences en matière de PF.

Le coaché organise une mini séance de restitution avec les acteurs du coaching, partage avec eux les progrès et domaine de progrès (médias traditionnels); Il effectue un plan pour les gaps résiduels et nouveaux gaps identifiés lors du coaching

Activité 2 : ANALYSER LES RESULTATS

La mesure globale des progrès pour le coach concerne les progrès individuels (performances des coachés, le niveau de connaissance des populations etc...) le nombre de bénéficiaires ayant atteint le niveau de « performance » en PF, le nombre de bénéficiaires ayant atteint le niveau de « la maîtrise des compétences ». Le coaché effectue un autre plan pour les gaps résiduels et nouveaux gaps identifiés lors du coaching

L'analyse des résultats (qui vise la visibilité des nouvelles acceptances) permettra de constater l'impact du coaching sur la génération de la demande et la contribution aux résultats attendus du plan d'action global du projet de ville. Cette analyse sera organisée sous forme de séance qui regroupera toutes les parties prenantes, les bénéficiaires, et les représentants de TCI.

Activité 3 : FORMULER DES RECOMMANDATIONS

Au cours de l'atelier d'analyse des résultats, le coach recense les gaps résiduels dans le domaine. En brainstorming, il recueille les recommandations adressées aux gaps pour améliorer la qualité de la mise en œuvre du coaching des médias traditionnels et leur contribution dans l'utilisation en PF.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : IDENTIFIER LES GAPS RESIDUELS

Le coach identifie des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus. Il les regroupe sur un papier flip chart et le fait valider.

Activité 2 : IDENTIFIER LES NOUVEAUX GAPS

Pour identifier de nouveaux gaps, le coach utilise l'outil d'analyse rapide de la situation comme cela avait été fait à la toute première étape du processus du coaching (identification des gaps non perçus).

Activité 3 : CONSOLIDER LES GAPS

le coach organise une séance de travail avec les bénéficiaires. Il partage les gaps qu'il avait recensés, demande aux participants leur opinion et s'ils auraient des gaps supplémentaires. Le coach consolide les gaps résiduels et les nouveaux gaps, Avec l'équipe la priorisation des gaps est faite à l'aide de la matrice conçue à cet effet. Puis en « brainstorming et vote », le coach procède à l'analyse des causes. Le coach fait la synthèse et passe à l'étape suivante qui est celle de la planification des actions correctrices de **l'étape 2** du cycle du coaching.

A la fin du coaching , le coach devra évaluer son apport et sa contribution à la réalisation des activités du plan d'action global du projet, objectif général du coaching étant l'amélioration de la performance du projet qui se traduirait par une augmentation constante du nombre de nouvelles utilisatrices des méthodes contraceptives modernes

GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LE BENEFICIAIRE ET OU RESPONSABLE DE LA RADIO COMMUNAUTAIRE EN VUE DE L'IDENTIFICATION DES GAPS PERÇUS

Thème : Quels sont les problèmes que vous rencontrez dans vos relations avec les acteurs ci-après :

Journalistes/Animateur de radio : _____

Responsable des radio communautaires : _____

Journalistes/Animateur de radio/ acteurs communautaires _____

Les religieux: _____

Les prestataires (ICP, SFE): _____

Version préliminaire

GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LE BENEFICIAIRE ET OU RESPONSABLE DE LA RADIO COMMUNAUTAIRE EN VUE DE L'IDENTIFICATION DES GAPS NON PERÇUS

- **Question 1 :** Quelles sont les radios qui émettent dans la zone ici ?

- **Question 2 :** Rencontrer vous des difficultés dans l'utilisations de ces radios?

<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non
---------------------------	---------------------------

- **Question 4 :** Si oui, quels sont les obstacles liés à l'utilisation de ces radios ?

- **Question 3 :** Si non, quelle stratégie utilisée vous pour contourner ces obstacles ?

- **Question 5 :** Quels est l'impact en termes de connaissance, attitude et pratique dans l'utilisation des radios communautaires dans la communication en SSRAJ/PF ? _____

- **Question 6 :** Quelles sont les émissions que vous suivez le plus et pourquoi?

○ **Question 7** : Es ce que leurs actions contribuent t'el à l'amélioration de la communication de votre structure ? _____

○ **Question 8** : Quelles appréciations faites-vous des émissions sur la PF et la SSRAJ réalisées par les radios communautaires ? _____

○ **Question 9** : Que penser vous des outils de génération de la demande utilisé ?

- Satisfaisant
- Peu Satisfaisant
- Pas du satisfaisant

○ **Question 10** : En quoi souhaiteriez-vous être renforcer en capacité pour être beaucoup plus efficace dans votre dans la réalisation de vos émissions sur SSARJ/PF?

Version préliminaire

SESSION 3: Coaching sur l'approche « Activités communautaires avec les religieux pour la promotion de la PF/SSRAJ »

Introduction :

L'Approche « Activités communautaires avec les religieux pour la promotion de la PF/SSRAJ »

Résumé De La Session

Bénéficiaires du coaching : Religieux (Imams, prêtres, pasteurs, maitres coraniques, etc) des villes de TCI

Objectif général : A la fin du coaching, les religieux dans les villes s'investissent de manière continue pour briser les tabous autour de la sexualité précoce et de la planification familiale et accroître la redevabilité sociale autour de la PF et du droit à la sante y compris la PF/SSRAJ.

Objectifs spécifiques : A la fin du coaching, le bénéficiaire sera renforcé pour :

- a. Encourager le dialogue parents/enfants en basant sur les écrits saints
- b. Promouvoir la parenté responsable auprès des jeunes parents
- c. Changer les attitudes vis-à-vis de l'autonomisation des femmes en se basant sur les saintes écritures

Séances

Séance 1 : Encouragement du dialogue parents/enfants pour communiquer sur la sexualité

Séance 2 : Parente Responsable

Séance 3 : Autonomisation de la femme

Déroulement de la session 3: Activités communautaires avec les religieux

Séance 1: Comment coacher pour encourager le dialogue parents/enfants

Objectif de la séance : Mettre en œuvre des activités communautaires d'encouragements du dialogue parents/enfants

Bénéficiaires du coaching : Religieux (Imams, prêtres, pasteurs, maitres coraniques, etc) des villes de TCI

ETAPES 1. IDENTIFICATION INITIALE DES GAPS (Sous forme d'atelier de 3
Durée : 2 heures
ACTIVITES
<p>Activité 1 : Identifier les gaps perçus</p> <p>Le coach précise au coaché l'objet de l'entretien et lui demande comment il organise les visites à domicile effectuées par les relais communautaires dans sa zone de responsabilité. Puis il pose les questions suivantes pour identifier les gaps :</p> <ul style="list-style-type: none">- A quoi pensez-vous quand on vous parle de cartographie des ménages ?- Quels sont les groupes importants à prendre en compte dans la cartographie des ménages ?- Qu'est qui pourrait vous aider à avoir une bonne cartographie des ménages ? <p>Noter les réponses et faire la synthèse pour confirmer les éléments notés.</p>
<p>Activité 2 : identifier les gaps non perçus</p> <p>Le coach demande au coaché d'expliquer comment il s'y prendrait pour faire la cartographie des ménages.</p> <p>Le coach s'assure que les étapes suivantes énumérées. Il note ensuite toutes les réponses non énumérées.</p> <ol style="list-style-type: none">9) Informer les autorités sanitaires et municipales sur l'importance de la cartographie10) Demander aux autorités d'informer les communautés11) Définir les informations à intégrer dans la cartographie en utilisant les données de géolocalisation déjà disponible12) Faire un pré-découpage de la zone d'intervention13) Attribuer une zone découpée à chaque relai14) Ouvrir un cahier de recensement des ménages par relais communautaire15) Planifier avec les relais le recensement16) Superviser le recensement fait par les relais
<p>Activité 3 : consolider les gaps</p> <p>Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité. Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la cartographie des ménages et des groupes vulnérables ?- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?

- Comment saurez-vous que le problème a été résolu?

ETAPE 2. PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

L'objectif de cette activité est de générer des idées qui peuvent contribuer à la solution du problème. Le coach essaie de commencer un processus de remue-méninges créatif sans censure ni conditionnalité. Le coach aide le coaché à générer des solutions, puis les structurez pour évaluer chaque option. Si nécessaire, vous pouvez également vous proposer quelques suggestions. Le coach peut poser quelques-unes de ces questions pour aider le coaché à identifier des solutions ?

- Que pourriez-vous faire d'autre ?
- Imaginez que vous avez déjà atteint votre objectif. Comment avez-vous fait ?
- Que feriez-vous si cet obstacle n'était plus là ?
- De quoi d'autre avez-vous besoin pour atteindre votre objectif ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
- Quels critères utiliserez-vous pour évaluer cette solution ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?

Le coach demande au coaché de faire la synthèse des solutions retenues sur la feuille de travail.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre

L'objectif est d'identifier les actions à entreprendre. Cela est converti en un plan d'action concret. Ensuite, la motivation du coaché à suivre ce plan est maximisée. Exemple de questions pour maximiser la volonté :

12. Que ferez-vous exactement pour atteindre votre objectif, et quand ?
13. Laquelle de ces options allez-vous prendre ?
14. Quelle mesure concrète pouvez-vous prendre MAINTENANT ?
15. Quelles étapes viennent après ?
16. Tous les obstacles sont-ils pris en compte ?
17. Comment surmonterez-vous vos obstacles ?
18. Dans quelle mesure êtes-vous motivé, sur une échelle de 1 à 10, à choisir cette option ?
19. De quoi avez-vous besoin pour avoir un 10 ? Où pouvez-vous l'obtenir ?
20. Comment votre environnement peut-il vous soutenir ?
21. Ce plan vous mènera-t-il à votre objectif ?
22. Résoudra-t-il aussi le problème sous-jacent ?

Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes

Le coaché remplit le canevas de plan de résolution des gaps en se référant à ses notes prises pendant les réunions de définition des actions correctrices. Il fera un plan d'action sur le domaine en question (counseling), il fera recours au Plan d'action global du projet pour inscrire les activités de coaching ou encore, le plan de résolution des problèmes dans ce cadre.

ETAPE 3. MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES

Activité 1 : Observer

Le coach observe le coaché en train de faire la cartographie. Pour cela il avertit le coaché de sa participation à l'activité.

Il regarde comment le coaché s'y prend et note les étapes mises en œuvre et les outils utilisés.

A la fin de chaque étape de la cartographie, le coach fait le feedback au coaché en lui posant les questions suivantes :

- Qu'est ce vous pensez avoir bien fait ?
- Ou avez-vous éprouvé des difficultés ?
- Complete son feedback en se référant à la grille d'observation.

Puis le coach discute avec le coaché de la manière dont il procédera pour combler les gaps.

Ensuite il lui propose de l'accompagner dans la résolution des gaps en les notant sur l'outil de coaching et en convenant d'un calendrier d'accompagnement.

Activité 2 : Accompagner

Pour chaque gap identifié le coach pose au bénéficiaire les questions suivantes :

- Que souhaiteriez- vous savoir ou savoir-faire pour combler ce gap ?
- Comment puis-je vous aider vous résoudre ce gap ?

Le coach lui fournit l'assistance demandée puis lui demande de faire la tâche tout seul.

Activité 3 : Autonomiser

Le coach utiliser le contexte de la relation coach-coaché pour apprendre au client à apprendre et à définir par lui-même les étapes qui lui permettront de formuler et de réaliser des objectifs d'amélioration de certaines performances. Pour cela, il partage avec lui les outils utilisés tout au long des activités de cette étape du coaching

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DE COCHING

Activité 1 : Mesurer les progrès

Le coach propose au coaché de prendre son plan d'action et de noter les progrès enregistrés dans la résolution des gaps. Pour cela, il lui demande de prendre le plan d'action et de remplir en rouge dans la colonne suivi des progrès, ses réalisations. Le coach s'assure que les progrès mentionnés sont conformes à l'indicateur de résultat attendu.

Activité 2 : Analyser les résultats.

Le coach demande au coaché d'apprécier sa performance globalement dans la mise en œuvre du plan d'action. Il pourrait lui poser les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui vous a permis d'enregistrer ces progrès ?
- Qui vous a soutenu ?
- Quelles sont les problèmes que vous avez rencontrés ?
- Comment les avez-vous résolus ?
- Qu'est ce vous pourriez améliorer ?

Activité 3 : Formuler des recommandations

Sur la base de la discussion précédente, le coaché ;

- Qu'est ce vous pourriez améliorer ?
 - Comment puis-je vous être plus utile ?
- Le coach et le coaché s'accordent sur les différentes recommandations et les notent tous les deux.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

Le coaché identifie des gaps résiduels qui ont été notés durant tout le processus. Il les regroupe sur un papier flip chart et les fait valider par le coach. Pour cela il peut poser les questions suivantes :

- Que vous reste-t-il à faire pour atteindre l'objectif initialement fixé ?
- Quelles sont les activités non exécutées ?

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

Le coach discute avec coaché pour identifier les nouveaux gaps :

- Quels résultats avez-vous obtenus ?
- Quels sont les éléments que vous n'aviez pas pris en compte dans la réalisation de la cartographie ?

Le coach note ces éléments sur la grille après avoir fait la synthèse avec le coaché.

Activité 3 : Consolider les gaps

Le coach fait la synthèse des gaps au coaché qui les valide puis les classe par ordre de priorité. Pour faciliter la priorisation le coach pose les questions suivantes :

- Qu'est-ce que vous voulez réaliser dans la cartographie des ménages et des groupes vulnérables ?
- Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?

Comment saurez-vous que le problème a été résolu ?

Version préliminaire

MODULE 3 - COACHING POUR
L'AMÉLIORATION DE LA SANTÉ DE LA
REPRODUCTION DES ADOLESCENTS
ET JEUNES

Version préliminaire

Résumé du module 3

1. Introduction

2. Objectif du coaching

Améliorer la disponibilité et l'utilisation de services de PF de qualité dans les points de prestations de services par une appropriation des interventions à haut impact.

3. Bénéficiaires du coaching

- Les responsables de points de prestations de services
- Les prestataires de services de PF (médecins, sages-femmes, infirmiers et auxiliaires)
- Les membres des équipes cadre de district sanitaires
- Les acteurs communautaires de santé

4. Etapes du coaching

Étapes	Activités de coaching
Étape 1 : Identification des gaps	Activité 1 : Identifier les gaps perçus Activité 2 : identifier les gaps non perçus Activité 3 : consolider les gaps
Étape 2 : Elaboration du plan de résolution des gaps	Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions Activité 2 : Définir les actions à entreprendre Activité 3 : Remplir le canevas du plan de résolution des problèmes
Étape 3 : Mise en œuvre du plan	Activité 1 : Observer Activité 2 : Accompagner Activité 3 : Autonomiser
Étape 4 : Suivi et évaluation des progrès	Activité 1 : Mesurer les progrès Activité 2 : Analyser les résultats Activité 3 : Formuler des recommandations
Étape 5: Identification des gaps résiduels et nouveaux	Activité 1 : Identifier les gaps résiduels Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps Activité 3 : Consolider les gaps

4. Coachs

- Prestataires de services qualifiés connaissant les interventions à haut impact de TCI
- Membres de l'équipe cadre de district ou de région médicale
- Cadres de la DSME/PSME

5. Contenu

- Réduction des biais et counseling pour les jeunes sur la PF
- Orientation complète du site sur la SSRAJ
- Adaptation des services aux adolescents et aux jeunes

SEANCE 1 : REDUCTION DES BIAIS DES PRESTATAIRES ET COUNSELING AVEC LES JEUNES

Objectif du coaching : A la fin du coaching, les responsables du PPS devront être capables d'organiser la formation des prestataires sur la réduction des biais d'une part et les prestataires devront être capables d'offrir des services de PF dénués de biais y compris le counseling efficace avec les adolescents et jeunes d'autre part.

Bénéficiaires du coaching : Les responsables et les prestataires de services de SSRAJ du PPS

Ressources : TCI- University

ETAPE 1 : IDENTIFICATION DES GAPS
DUREE : 2 HEURES
ACTIVITES DU COACHING
<p>Activité 1 : Identifier les gaps perçus</p> <p>Le coach réalise un entretien avec les responsables et prestataires pour s'enquérir de leurs besoins tels qu'ils les ont ressentis par rapport à la formation des prestataires sur la réduction des biais et le counseling efficace avec les adolescents et jeunes. Il se sert d'un guide d'entretien qui se trouve en annexe à ce document.</p>
<p>Activité 2 : Identifier les gaps non perçus</p> <p>Il n'est pas évident que les prestataires connaissent qu'ils peuvent être influencés par leurs propres valeurs, croyances ou convictions. Ainsi, le coach pose des questions pour identifier les biais des prestataires, consultent les registres pour voir l'âge des clients, les méthodes offertes aux jeunes, leur statut matrimonial ou encore, le nombre d'enfants qu'ils ont. Il éveille la conscience des prestataires sur les biais dans l'offre des services de santé sexuelle et de la reproduction des adolescents et jeunes qui pourraient être liés à leurs propres valeurs, croyances et convictions afin de les réduire et offrir des services de santé sexuelle et de la reproduction adaptés de qualité aux adolescents et jeunes. L'outil pour identifier les gaps non perçus figure en annexe à ce document.</p>
<p>Activité 3 : Consolider les gaps</p> <p>Le coach organise une séance avec les responsables du PPS et les prestataires pour partager avec eux, l'ensemble des gaps constatés sur la réduction des biais et le counseling efficace avec les jeunes. Au cours de cette séance, l'équipe élabore un tableau de priorisation des gaps et d'analyse des causes. La matrice de priorisation figure en annexe. L'équipe utilise la méthode de « brainstorming et vote » pour analyser chaque cause.</p>
ETAPE 2 : PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES
DUREE : 1 HEURE
ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions.

Le coach organise une séance avec les responsables du PPS et les prestataires en vue de l'élaboration du plan de résolution des problèmes. Il procède par un brainstorming pour recueillir toutes les idées sur les solutions possibles. Le coach note les idées sur un papier flip chart ou sur un ordinateur. Il fait une synthèse récapitulative à la fin de la séance.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre.

Les idées générées au cours de l'activité précédente seront peaufinées et reformulées sous forme d'action. A cette étape, des choix peuvent être opérés entre deux ou plusieurs idées qui visent à résoudre un même problème. Le consensus devra être fait autour de l'action qui soit à même de résoudre convenablement le problème identifié et agir également sur plusieurs causes à la fois. Il faudra faire apparaître clairement dans la formulation, l'action à mener et les quantités visées. Il faudra également utiliser les verbes d'action pour formuler l'activité. Pour citer un exemple, on peut dire « former 10 prestataires sur la réduction des biais en une session de 3 jours ». Il faut noter que les actions doivent porter sur la formation des prestataires par rapport à la réduction des biais et l'offre des services de qualité de SSR aux adolescents et jeunes que sur le suivi de la mise en application des connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Toutefois, il faut savoir que tous les problèmes ne peuvent être résolus avec le coaching. Alors au cours de la sélection des actions à mener, il faut choisir les problèmes qui peuvent être résolus du point de vue du coaching. Il sera peut-être nécessaire d'engager d'autres actions de plaidoyer pour la résolution des autres problèmes. Là, l'action pour lequel le coaching sera engagé est le plaidoyer. Ces actions peuvent être transférés aux coachs chargés du plaidoyer.

Activité 3 : Remplir le canevas du Plan de résolution des problèmes

En règle générale, le plan de résolution des problèmes est un tableau qui présente les objectifs, les activités, la période d'exécution, la personne responsable de la mise en œuvre, les indicateurs de performance et éventuellement les ressources dont on a besoin pour la réalisation de l'activité. Le canevas du plan figure en annexe à ce document. Le travail du coach à cette étape est d'aider les coachés à remplir ce tableau. Ce plan de résolution des problèmes peut comporter des activités du type :

- Élaboration des TDR de la formation ;
- Préparation pédagogique de la formation ;
- Préparation logistique de la formation ;
- Invitation des participants ;
- Organisation pratique et déroulement de la formation ;
- Supervision des prestataires formés,
- Organisation des groupes de parole entre prestataires,
- Revue des outils de collecte de données...

Il est très important ici de faire référence aux activités du sous-accord. Les actions du plan de coaching doivent s'inscrire dans ce cadre. Autrement dit, le Plan de résolution des problèmes doit contribuer à la mise en œuvre et à l'obtention des résultats attendus du sous-contrat signé avec la ville.

ETAPE 3 : MISE EN CEUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Observer

Dans un premier temps, l'observation du coach devra porter sur comment la formation des prestataires sur la réduction des biais et l'offre des services de qualité de SSR aux adolescents et jeunes est organisée par les responsables du site. Il devra apporter ici son appui à la bonne organisation de celle-ci. Dans un second temps, le coach observera les prestataires en situation réelle de prise en charge des adolescents et jeunes pour constater par lui-même, le niveau de compétence des prestataires en matière de counseling et d'offre des services aux adolescents et jeunes. Pour ce faire, il devra utiliser une grille d'observation qui se trouve en annexe. Après l'observation, il donne le feedback au prestataire et l'aide à acquérir la compétence. Le coach « fait » c'est-à-dire accomplir la tâche ou fait la démonstration pour montrer l'exemple. Il entraîne par la suite le coaché à faire jusqu'à l'acquisition de la compétence. Toutefois, le coaching ne se limitera pas seulement aux deux principales actions ci-dessus citées. Il doit également porter sur l'observation de la mise en œuvre du plan de résolution des problèmes élaboré au cours des précédentes sessions de coaching.

Activité 2 : Accompagner.

Une seule session d'observation et d'entraînement ne permettra pas aux coachés de maîtriser toute la compétence en matière de counseling avec les jeunes ou d'offre des services dénués de biais. Par ailleurs, plusieurs prestataires seront coachés mais toutes ne seraient pas au niveau de compétence. Le rôle du coach à cette étape est d'accompagner chaque prestataire coaché vers une maîtrise parfaite de la compétence. Pour ce faire, il multipliera ses séances d'entraînement et de feedback. Il fait faire, suit la progression et apporte les éléments de correction. Il en sera de même pour la mise en œuvre du plan global de résolution des problèmes.

Activité 3 : Autonomiser

Le coach utilise toujours la grille d'observation pour suivre le prestataire. Lorsqu'il constate que trois (3) fois successivement, le prestataire a réalisé les tâches sans faute, il peut le déclarer autonome. Le prestataire aurait ainsi atteint le niveau de la maîtrise parfaite des compétences en counseling avec les jeunes et d'offre des services sans biais. Ce prestataire devrait être capable de superviser ses collègues qui n'ont pas encore atteint son niveau de compétence. Il pourra également le faire pour les nouveaux agents recrutés ou affectés dans le service. Il pourra ainsi lui-même devenir coach. Le coach le laisse faire et lui apporte son soutien à la demande. Toutefois, les prestataires n'ayant pas été autonomisés au cours de ce cycle de coaching peuvent être considérés comme une partie des gaps résiduels à prendre en compte à la 5^{ème} étape du processus.

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Mesurer les progrès

La mesure des progrès commencera par l'évaluation de la mise en œuvre des activités proposées dans le plan de résolution des problèmes (activités prévues, activités réalisées, résultats obtenus). Dans une seconde phase, elle concernera le nombre de prestataire ayant atteint le niveau de « **la maîtrise parfaite des compétences** » en counseling avec les jeunes et l'offre de services dénués de biais, le nombre de prestataire ayant atteint le niveau de « **la maîtrise des compétences** » ou encore, ceux qui sont au niveau de « **l'acquisition des compétences** ». Pour ce faire, une supervision directe des prestataires sera organisée. Une séance de travail pourra se tenir avec les prestataires et les responsables du PPS pour la restitution des résultats de l'observation et l'évaluation de la mise en œuvre du Plan de résolution des problèmes.

Activité 2 : Analyser les résultats

L'analyse des résultats concernera dans un premier temps, les résultats obtenus de la mise en œuvre du plan de résolution des problèmes. Les facteurs de succès ou encore les raisons des gaps seront analysés en vue de la prise des dispositions idoines pour les cycles à venir. L'analyse concernera également les progrès individuels et la satisfaction des coachés, la contribution du coaching à la mise en œuvre efficace du sous-accord et à l'obtention des résultats attendus. Les tendances dans la fréquentation des services et le recrutement des nouvelles acceptantes parmi les adolescents et jeunes feront également objets d'analyse. Cette analyse sera organisée sous forme de séance qui regroupera dans la mesure du possible, toutes les parties prenantes (prestataires, les responsables du PPS, les membres de l'équipe cadre du district, les responsables de la mairie et les représentants de TCI). Le Comité Conjoint de Pilotage (CCP) ou le cadre de concertation des acteurs de la SSRAJ au niveau de la ville pourraient servir d'instances pour de pareilles analyses.

Activité 3 : Formuler des recommandations.

Au cours de la séance d'analyse des résultats, des recommandations seront formulées à la fin des travaux pour améliorer la qualité du coaching et sa contribution à la réalisation des activités du plan d'action global du sous-contrat du projet de ville. Il est important de rappeler ici que l'objectif général du coaching est d'améliorer la performance du projet qui se traduirait par une augmentation constante du nombre de nouvelles utilisatrices des méthodes contraceptives parmi les adolescents et jeunes de 15 à 24 ans.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

L'identification des gaps résiduels sera faite au cours de la séance d'analyse des résultats. Ils seront répertoriés sur un papier flip chart ou sur un fichier dans un ordinateur et validés au cours de la séance.

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps. Pour identifier de nouveaux gaps, le coach utilisera l'outil d'analyse rapide de la situation comme cela avait été le cas à la toute première étape du processus du coaching (identification des gaps non perçus : activité 2 de l'étape 1).

Activité 3 : Consolider les gaps. Pour consolider les gaps résiduels et les nouveaux gaps, le coach organise une séance de travail avec les responsables du PPS et les prestataires. L'équipe répertorie les gaps, procède à leur priorisation à l'aide de la matrice conçue à cet effet. Elle utilise la méthode de « **brainstorming et vote** » pour l'analyse des causes. Le coach fait la synthèse et passe à l'étape suivante qui est celle de la planification des actions correctrices qui correspond à la deuxième étape du processus du coaching.

Version préliminaire

SEANCE 2 : ORIENTATION COMPLETE DU SITE SUR LA SSRAJ

Objectif du coaching : A la fin du coaching les responsables des PPS devront être capables d'organiser les séances d'orientation complète du site sur la SSRAJ dont les objectifs sont de :

- Conscientiser tout le personnel de santé, administratif et de soutien du PPS sur les besoins des jeunes en SSR et les obstacles qu'ils rencontrent dans la recherche des services adaptés y compris les attitudes et comportements défavorables du personnel ;
- Informer tout le personnel des dispositions prises pour adapter les services aux adolescents et jeunes y compris les heures d'ouverture des services ou encore, les services de jours fixe et de la qualité souhaitée de l'accueil des adolescents et jeunes dans les services ;
- traiter du circuit des services au sein du PPS et de la référence/orientation des adolescents et jeunes vers les différents services au sein du PPS et vers d'autres sites selon les besoins ;
- débattre des clauses de non-stigmatisation, de non-discrimination, de non-profération de propos désobligeants, de confidentialité et du respect de la vie privée ;
- discuter du recueil du feedback des adolescents et jeunes sur la qualité de l'accueil et des services de SSR.

Bénéficiaires du coaching : Les responsables et tout le personnel du PPS

Ressources : TCI-University

ETAPE 1 : IDENTIFICATION DES GAPS
DUREE : 2 HEURES
ACTIVITES DU COACHING
<p>Activité 1 : Identifier les gaps perçus</p> <p>Le coach réalise un entretien avec les responsables et prestataires pour s'enquérir de leurs besoins tels qu'ils les ont ressentis par rapport à l'orientation complète de l'ensemble du personnel du site. Pour ce faire, il se sert d'un guide d'entretien qui se trouve en annexe à ce document.</p>
<p>Activité 2 : Identifier les gaps non perçus</p> <p>Il n'est pas évident que les responsables du PPS, les prestataires, les aides-soignants, les auxiliaires médicaux, le personnel administratif et le personnel de soutien (agents de sécurité, agents d'entretien, chauffeurs et autres) perçoivent l'importance de l'orientation complète du site sur la SSRAJ. Influencés par leurs propres valeurs, croyances et convictions religieuses, ils peuvent adopter inconsciemment des attitudes négatives envers les adolescents et jeunes. Ces attitudes et comportements défavorables peuvent influencer sur la fréquentation des sites (PPS) et l'utilisation des méthodes par les adolescents et jeunes. Parfois, l'accueil est de mauvaise qualité et les adolescents et jeunes sont stigmatisés ou discriminés négativement lorsqu'ils viennent au PPS pour les services de PF. Des propos désobligeants sont parfois proférés en leur direction. Il arrive souvent que des</p>

informations sensibles les concernant soient divulguées dans la ville sans aucune observation des règles minimales du respect de la vie privée. C'est au coach de le savoir et d'attirer l'attention des responsables et prestataires du site sur l'importance de l'orientation complète de tout le personnel sur la SSRAJ. L'outil pour identifier les gaps non perçus figure en annexe à ce document.

Activité 3 : Consolider les gaps

Le coach organise une séance avec les responsables du PPS et les prestataires pour partager avec eux, l'ensemble des gaps constatés par rapport à l'activité d'orientation complète du site ou encore, les attitudes et comportements défavorables du personnel à l'endroit des adolescents et jeunes qui viennent chercher les services de SSR. Au cours de cette séance, l'équipe élabore un tableau de priorisation des gaps et d'analyse des causes. La matrice de priorisation figure en annexe. L'équipe utilise la méthode de « **brainstorming et vote** » pour analyser chaque cause.

ETAPE 2 : PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

Le coach organise une séance avec les responsables du PPS et les prestataires en vue de l'élaboration du plan de résolution des problèmes. Il procède par un brainstorming pour recueillir toutes les idées sur les solutions possibles. Le coach note les idées sur un papier flip chart ou sur un ordinateur. Il fait une synthèse récapitulative à la fin de la séance.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre.

Les idées générées au cours de l'activité précédente seront peaufinées et reformulées sous forme d'action. A cette étape, des choix peuvent être opérés entre deux ou plusieurs idées qui visent à résoudre un même problème. Le consensus devra être fait autour de l'action qui soit à même de résoudre convenablement le problème identifié et agir également sur plusieurs causes à la fois. Il faudra faire apparaître clairement dans la formulation, l'action à mener et les quantités visées. Il faudra également utiliser les verbes d'action pour formuler l'activité. Pour citer un exemple, on peut dire « Orienter 10 membres du personnel de soutien sur la SSRAJ en une session d'une journée ». Il faut noter que les actions doivent porter sur l'orientation de tout le personnel en SSRAJ que sur le suivi de la mise en application des résolutions prises au cours de l'orientation sur la SSRAJ. Toutefois, il faut savoir que tous les problèmes ne peuvent être résolus avec le coaching. Alors au cours de la sélection des actions à mener, il faut choisir les problèmes qui peuvent être résolus du point de vue du coaching. Il sera peut-être nécessaire d'engager d'autres actions de plaidoyer pour la résolution des autres problèmes. Là, l'action pour lequel le coaching sera engagé est le plaidoyer. Ces actions peuvent être transférés aux coaches chargés du plaidoyer.

Activité 3 : Remplir le canevas du Plan de résolution des problèmes.

En règle générale, le plan de résolution des problèmes est un tableau qui présente les objectifs, les activités, la période d'exécution, la personne responsable de la mise en œuvre, les indicateurs de performance et éventuellement les ressources dont on a besoin pour la réalisation de l'activité. Le canevas du plan figure en annexe à ce document. Le travail du coach à cette étape est d'aider les

coachés à remplir ce tableau. Ce plan de résolution des problèmes peut comporter des activités du type :

- identifier les sujets à traiter au cours de l'orientation ;
- établir la liste de tout le personnel participant ;
- identifier les facilitateurs ;
- préparation des communications ;
- organiser et dérouler les sessions ;
- suivre et mesurer les progrès.

Il est très important ici de faire référence aux activités du sous-accord. Les actions du plan de coaching doivent s'inscrire dans ce cadre. Autrement dit, le Plan de résolution des problèmes doit contribuer à la mise en œuvre et à l'obtention des résultats attendus du sous-contrat signé avec la ville.

ETAPE 3 : MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Observer

Dans un premier temps, l'observation du coach devra porter sur comment l'orientation complète du site est organisée par les responsables du site. Il devra leur apporter son appui en vue de la bonne organisation de celle-ci. Dans un second temps, le coach observera surtout chez les membres du personnel administratif et de soutien, la mise application de résolutions prises au cours de la séance d'orientation complète du site sur la SSRAJ. Il ne devrait pas pour autant oublier les prestataires. Au cours de leur suivi/supervision, les aspects abordés au cours de l'orientation complète du site devront être également observés. Toutefois, le coaching ne se limitera pas seulement aux deux principales actions ci-dessus citées. Il doit également porter sur l'observation de la mise en œuvre du plan de résolution des problèmes élaboré au cours des précédentes sessions de coaching.

Activité 2 : Accompagner.

Le rôle du coach à cette étape est d'accompagner le PPS dans la mise en œuvre des résolutions issues des séances d'orientation complète du site sur la SSRAJ. Il en sera de même pour la mise en œuvre du plan global de résolution des problèmes. De manière spécifique, l'accompagnement pourra porter sur les éléments ci-dessous cités. Une liste de vérification pourra être utilisée à cet effet (voir liste en annexe). Les éléments spécifiques se présentent comme suit :

- la confection de la charte de confidentialité, du respect de la vie privée, de non-stigmatisation, de non-discrimination et de non-profération de propos désobligeants à l'endroit des adolescents et jeunes ;
- la pose de la charte dans les différents services du PPS,
- l'amélioration de la qualité de l'accueil des jeunes sur tout le circuit de soins depuis l'entrée jusqu'à la sortie ;
- l'amélioration de la référence/orientation des jeunes au sein du PPS ;

- la non-stigmatisation, non-discrimination et non-profération de propos désobligeants à l'endroit des adolescents et jeunes ;
- la confidentialité par rapport aux informations sensibles recueillies concernant les jeunes et le respect de leur vie privée ;
- la mise en place de mécanisme de recueil du feedback des jeunes sur la qualité de l'accueil et des services à travers :
 - le port de badge par tout le personnel du site ;
 - la mise en place de boîte à suggestions ;
 - le dépouillement périodique des suggestions et plaintes en vue de leur prise en compte.

Activité 3 : Autonomiser.

Lorsque le PPS atteint le niveau de performance souhaité (plus de 80%) par rapport aux différents éléments ci-dessus cités, le coach peut considérer le site comme autonomisé. Il peut donc devenir un site modèle que d'autres pourront visiter à titre d'exemple. Des membres du personnel de ce site peuvent aller coacher d'autres dans d'autres sites sur l'orientation complète du site et ses avantages en SSRAJ. Le coach lui reste toujours disponible et sur demande du site, pourra apporter son appui à la consolidation des acquis. Toutefois, les sites n'ayant pas été autonomisés au cours de ce cycle de coaching peuvent être considérés comme une partie des gaps résiduels à prendre en compte à la 5^{ème} étape du processus.

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Mesurer les progrès

Les résolutions prises devront être consignées dans un document et leur mise en œuvre devra être suivie par les responsables du PPS et le Coach. La confection et la pose dans les différents services du PPS, de la charte de confidentialité, du respect de la vie privée, de non-stigmatisation, de non-discrimination et de non-profération de propos désobligeants à l'endroit des adolescents et jeunes sera spécifiquement suivie à cette étape. Les feedbacks donnés par les jeunes à travers les boîtes à suggestion devront être analysés périodiquement en vue de leur prise en compte. Une liste de vérification de certains paramètres clés (accueil, respect de la charte de confidentialité, fluidité de la référence interne, feedback des jeunes...) sera utilisée pour apprécier les progrès opérés dans ces domaines après l'orientation complète du site. Autrement dit, la mesure des progrès commencera par l'évaluation de la mise en œuvre des activités proposées dans le plan de résolution des problèmes (activités prévues, activités réalisées, résultats obtenus). Des réunions de suivi peuvent être organisées avec le personnel ou d'autres instances regroupant tout le personnel du site ou PPS peuvent être utilisées pour la restitution des résultats du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre du Plan de résolution des problèmes.

Activité 2 : Analyser les résultats

L'analyse des résultats concernera dans un premier temps, les résultats obtenus de la mise en œuvre du plan de résolution des problèmes. Les facteurs de succès ou encore les raisons des gaps seront analysés en vue de la prise des dispositions idoines pour les cycles à venir. Les tendances dans la fréquentation des services et le recrutement des nouvelles acceptantes parmi les adolescents et jeunes feront également objets d'analyse à travers la collecte et la validation des données de routine. Dans la mesure du possible, une séance de travail sera organisée à cet effet avec toutes les parties prenantes (prestataires, les responsables du PPS, les membres de l'équipe cadre du district, les responsables de la mairie et les représentants de TCI). Le Comité Conjoint de Pilotage (CCP) ou le cadre de concertation des acteurs de la SSRAJ au niveau de la ville pourraient servir d'instances pour de pareilles analyses.

Activité 3 : Formuler des recommandations

Il est important de rappeler ici que l'objectif général du coaching est d'améliorer la performance du projet qui se traduirait par une augmentation constante du nombre de nouvelles utilisatrices des méthodes contraceptives parmi les adolescents et jeunes de 15 à 24 ans. Au cours des différentes séances d'analyse des résultats, les recommandations nécessaires seront formulées.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels.

L'identification des gaps résiduels sera faite au cours des différentes séances d'analyse des résultats. Ils seront répertoriés sur un papier flip chart ou sur un fichier dans un ordinateur et validés au cours de la même séance.

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps.

Pour identifier de nouveaux gaps, le coach utilisera l'outil d'analyse rapide de la situation comme cela avait été le cas à la toute première étape du processus du coaching (identification des gaps non perçus : activité 2 de l'étape 1).

Activité 3 : Consolider les gaps.

Pour consolider les gaps résiduels et les nouveaux gaps, le coach organise une séance de travail avec les responsables du PPS et les prestataires. L'équipe répertorie les gaps, procède à leur priorisation à l'aide de la matrice conçue à cet effet. Elle utilise la méthode de « **brainstorming et vote** » pour l'analyse des causes. Le coach fait la synthèse et passe à l'étape suivante qui est celle de la planification des actions correctrices qui correspond à la deuxième étape du processus du coaching.

Version préliminaire

SEANCE 3 : ADAPTATION DES SERVICES SR AUX ADOLESCENTS ET AUX JEUNES

Objectif du coaching : A la fin du coaching les responsables des PPS et les prestataires devront être capables d'organiser les services de santé pour les rendre conviviaux pour les adolescents et jeunes.

Bénéficiaires du coaching : Les responsables des PPS et les prestataires

Ressources : TCI-University

ETAPE 1 : IDENTIFICATION DES GAPS
DUREE : 2 HEURES
ACTIVITES DU COACHING
<p>Activité 1 : Identifier les gaps perçus</p> <p>Le coach réalise un entretien avec les responsables et prestataires pour s'enquérir de leurs besoins tels qu'ils les ont ressentis par rapport à l'adaptation des services de santé sexuelle et de la reproduction (SSR) aux adolescents et jeunes. Pour ce faire, il se sert d'un guide d'entretien qui se trouve en annexe à ce document.</p>
<p>Activité 2 : Identifier les gaps non perçus</p> <p>Il n'est pas évident que les responsables du PPS et les prestataires, aient une bonne compréhension des services adaptés de SSR aux adolescents et jeunes dans la vision de TCI. C'est en fait une transformation du service autrefois non convivial en service désormais convivial pour les adolescents et jeunes. La convivialité ne doit pas être perçus dans le sens de cajoler les adolescents et jeunes ou uniquement mettre en place, des jeux et loisirs pour les divertir. La convivialité ou l'adaptation est une action de transformation pour améliorer la qualité des services et faciliter l'accès aux adolescents et jeunes. Cette transformation réside surtout dans la levée des obstacles à l'offre des services de qualité et à leur utilisation accrue par les adolescents et jeunes. Ces obstacles peuvent être structurels, socioculturels ou encore individuels au niveau des adolescents et jeunes eux-mêmes qui manquent de connaissances et compétences en matière de sexualité ou de la reproduction. Ces obstacles sont présentés sur TCI-U et nous invitons les coaches, les responsables des PPS et les prestataires à les consulter. L'identification des gaps non perçus devait permettre la prise de conscience des responsables du PPS et des prestataires des aspects sur lesquels, ils devront agir pour adapter les services de SSR aux adolescents et jeunes. Pour ce faire, la grille d'évaluation des services adaptés qui est un ensemble cohérent de critères élaborés pour apprécier les niveaux d'adaptation des services sera utilisée. Elle figure en annexe au présent document.</p>
<p>Activité 3 : Consolider les gaps.</p> <p>Le coach organise une séance avec les responsables du PPS et les prestataires pour partager avec eux, l'ensemble des gaps constatés par rapport à l'adaptation des services de SSR aux adolescents et jeunes. Au cours de cette séance, l'équipe élabore un tableau de priorisation des gaps et d'analyse</p>

des causes. La matrice de priorisation figure en annexe. L'équipe utilise la méthode de « **brainstorming et vote** » pour analyser chaque cause.

ETAPE 2 : PLANIFICATION DE LA RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Générer les idées sur les approches de solutions

Le coach organise une séance avec les responsables du PPS et les prestataires en vue de l'élaboration du plan de résolution des problèmes. Il procède par un brainstorming pour recueillir toutes les idées sur les solutions possibles. Le coach note les idées sur un papier flip chart ou sur un ordinateur. Il fait une synthèse récapitulative à la fin de la séance. Les domaines de réflexion sont les suivants :

- prestation de services de SSRAJ ;
- caractéristiques de l'établissement sanitaire ;
- compétences des prestataires ;
- génération de la demande ;
- mécanisme de recueil du feedback des jeunes sur la qualité de l'accueil et des services ;
- données sur la fréquentation, les services de proximité et l'utilisation des méthodes au cours du dernier trimestre.

Activité 2 : Définir les actions à entreprendre

Les idées générées au cours de l'activité précédente seront peaufinées et reformulées sous forme d'action. Les actions à réaliser ici sont les activités à mener pour rendre les services adaptés pour les adolescents et jeunes. Si par exemple c'est la formation des prestataires sur la réduction des biais qui n'est pas encore réalisée, l'une des actions devra consister en la formation des prestataires sur la réduction des biais. Si plutôt c'est l'orientation complète du site qui n'est pas encore réalisée, l'une des actions sera d'orienter tout le personnel sur la SSRAJ. Pour ces deux exemples, le coach devra se référer aux guides du coaching sur la formation des prestataires sur la réduction des biais et sur l'orientation complète du site. L'autre exemple pourrait être celui des services de jour fixe. Si une note de service les avait institués, il faudrait juste la mettre en application. Si non, un plaidoyer devrait être engagé dans ce sens et c'est le coach chargé du plaidoyer qui devra s'en occuper. Toutefois, l'institution d'une journée hebdomadaire pour les services de jour fixe au profit des adolescents et jeunes n'est pas une fin en soi. C'est plutôt l'adaptation des heures d'ouverture des services aux heures de disponibilité des adolescents et jeunes qui est visée. Les sites peuvent donc s'organiser pour dégager ou aménager des plages horaires dans la semaine où des prestataires attendent les adolescents et jeunes. Un outil de codification des services de jour fixe est annexé au présent document. D'une manière générale, l'adaptation des services aux adolescents et jeunes devrait commencer par le renforcement des compétences des prestataires sur la réduction biais et ensuite, l'orientation complète du site. Autrement dit, la composante relative aux compétences des prestataires devrait être la toute première à dérouler. La prestation des services de SSRAJ devrait être la deuxième avant que les autres ne suivent. Il faut également noter que chaque composante représente un domaine d'adaptation des services. Elle regroupe des critères qui sont en fait, des résultats d'activités d'adaptation. Alors, les actions à planifier ici sont ceux qui permettront aux PPS

de vérifier les critères d'évaluation des services adaptés de SSRAJ. Remarquons que plusieurs actions d'adaptation des services relèvent des domaines du renforcement des compétences des prestataires, d'organisation des services ou du plaidoyer sans compter avec la génération de la demande et la collecte des données. Dans l'ordre chronologique, il est conseillé de commencer par les activités de renforcement des capacités des prestataires et celles liées à l'organisation des services (réorganisation) qui prennent en compte, la collecte des données pour la prise de décision. Les actions de plaidoyer et génération de la demande devront être entreprises immédiatement ou simultanément avec l'appui du coach en renforcement du système communautaire.

Activité 3 : Remplir le canevas du Plan de résolution des problèmes

En règle générale, le plan de résolution des problèmes est un tableau qui présente les objectifs, les activités, la période d'exécution, la personne responsable de la mise en œuvre, les indicateurs de performance et éventuellement les ressources dont on a besoin pour la réalisation de l'activité. Mais pour l'adaptation des services de SSRAJ, le canevas est relatif aux critères. Ce sont donc les insuffisances constatées après l'administration de la grille d'évaluation des services adaptés qui feront objet d'activités à planifier dans le tableau de résolution des problèmes. Ce canevas du plan de résolution des problèmes figure en annexe à ce document. Il est également très important ici de faire référence aux activités du sous-accord. Les actions du plan de coaching doivent s'inscrire dans ce cadre. Autrement dit, le Plan de résolution des problèmes doit contribuer à la mise en œuvre et à l'obtention des résultats attendus du sous-contrat signé avec la ville.

ETAPE 3 : MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

DUREE : 8 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Observer.

L'observation de l'adaptation des services de SSRAJ commence par celle de la formation des prestataires sur la réduction des biais et de l'orientation complète du site. Plusieurs cas peuvent se présenter. Dans certains, les prestataires seraient déjà formés et que c'est leur suivi qui soit en cours. Dans d'autres cas, ils ne le seraient pas encore et également ainsi pour l'orientation complète du site. C'est au coach de commencer par observer la situation afin d'identifier quels types d'appuis faudrait-il apporter au PPS pour adapter ses services. L'observation doit toucher à toutes les composantes simultanément pour faire évoluer tous les critères. Dans le cas où la formation des prestataires est déjà réalisée et que tout le personnel soit déjà orienté sur la SSRAJ, il faudrait observer les aspects liés à la prestation et à l'organisation des services. A ce stade par exemple, les questions de disponibilité des produits contraceptifs peuvent être abordées. On peut également aborder l'organisation des stratégies avancées ou l'offre des services de jour fixe. La collecte des données ne devrait non plus être occultée.

Activité 2 : Accompagner

L'accompagnement du coach est primordial pour adapter les services. Il se situe au cœur même du coaching. Plusieurs séances seraient nécessaires pour faire évoluer les critères liés aux compétences des prestataires, à l'organisation ou à la réorganisation des services... Plusieurs actions de supervision formative seront nécessaires à cette étape. Par rapport aux critères liés au plaidoyer et à la génération de la demande, l'appui du coach en renforcement du système communautaire sera

nécessaire. Dans de nombreux cas, les coachs en offre des services et en renforcement du système communautaire seront amenés à travailler ensemble ou à organiser des séances conjointement. C'est au coach en offre des services de savoir à qui faire recours et à quel moment précis pour que les objectifs de l'adaptation soient atteints.

Activité 3 : Autonomiser

Lorsque le PPS atteint le niveau de performance souhaité (plus de 80%) par rapport aux différents critères, le coach pourra considérer le site comme autonomisé. Il peut donc devenir un site modèle que d'autres pourront visiter à titre d'exemple. Des membres du personnel de ce site peuvent aller coacher d'autres dans d'autres sites sur l'adaptation des services. Le site autonome ou adapté pour l'offre des services de SSRAJ pourrait à cette étape être labelisé. Mais, le coach lui reste toujours disponible et sur demande du site, pourra apporter son appui à de la consolidation des acquis. Toutefois, les sites n'ayant pas été autonomisés au cours de ce cycle de coaching peuvent être considérés comme une partie des gaps résiduels à prendre en compte à la 5^{ème} étape du processus.

ETAPE 4 : SUIVI ET EVALUATION DES PROGRES

DUREE : 2 HEURES

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Mesurer les progrès

La mesure des progrès commencera par l'évaluation de la mise en œuvre des activités proposées dans le plan de résolution des problèmes (activités prévues, activités réalisées, résultats obtenus). Le coach en offre des services travaillera pour l'organisation régulière des supervisions trimestrielles qu'organise le système de santé dans les différents PPS. Par rapport à la SSRAJ, c'est la grille d'évaluation des services adaptés qui sera utilisée. Son utilisation permettra de renseigner trimestriellement, l'indicateur principal qui est le nombre de PPS adaptés pour l'offre des services de SSRAJ. Mais, il faut noter que cet indicateur est composite. Il faudrait avant tout, observer les prestataires en situation réelle de travail (superviser les prestataires en counseling avec les jeunes), leur affecter un score qui sera pris en compte dans le scoring des critères d'adaptation des services. Également, il sera nécessaire de créer un masque de saisie d'abord pour les prestataires et puis, pour le PPS afin d'introduire les données et générer les résultats. Une séance de travail pourra se tenir avec les prestataires et les responsables du PPS pour la restitution des résultats de l'évaluation trimestrielle des services adaptés de SSRAJ et celle de la mise en œuvre du Plan de résolution des problèmes.

Activité 2 : Analyser les résultats

L'analyse des résultats concernera dans un premier temps, les résultats obtenus de la mise en œuvre du plan de résolution des problèmes. Les facteurs de succès ou encore les raisons des gaps seront analysés en vue de la prise des dispositions idoines pour les cycles à venir. Les tendances dans la fréquentation des services et le recrutement des nouvelles acceptantes parmi les adolescents et jeunes feront également objets d'analyse à travers la collecte et la validation des données de routine. Dans la mesure du possible, une séance de travail sera organisée à cet effet avec toutes les parties prenantes (prestataires, les responsables du PPS, les membres de l'équipe cadre du district, les responsables de la mairie et les représentants de TCI). Le Comité Conjoint de Pilotage (CCP) ou le cadre de concertation des acteurs de la SSRAJ au niveau de la ville pourraient servir d'instances pour de

pareilles analyses. De manière spécifique, l'évolution trimestrielle du nombre de PPS adaptés pour l'offre des services de SSRAJ et l'amélioration des scores des PPS feront l'objet de suivi régulier.

Activité 3 : Formuler des recommandations

Des recommandations seront formulées à l'issue de chaque séance d'analyse des résultats pour faire évoluer le nombre de PPS adaptés pour l'offre des services de SSRAJ d'une part, et pour accroître la fréquentation des services et l'utilisation des méthodes contraceptives par les adolescents et jeunes d'autre part.

ETAPE 5 : IDENTIFICATION DES GAPS RESIDUELS ET NOUVEAUX

DUREE : 1 HEURE

ACTIVITES DU COACHING

Activité 1 : Identifier les gaps résiduels

L'identification des gaps résiduels sera faite au cours des différentes séances d'analyse des résultats. Ils seront répertoriés sur un papier flip chart ou sur un fichier dans un ordinateur et validés au cours de la même séance.

Activité 2 : Identifier les nouveaux gaps

Pour identifier de nouveaux gaps, le coach utilisera la grille d'évaluation des services adaptés comme cela avait été le cas à la toute première étape du processus du coaching (identification des gaps non perçus : activité 2 de l'étape 1).

Activité 3 : Consolider les gaps

Pour consolider les gaps résiduels et les nouveaux gaps, le coach organise une séance de travail avec les responsables du PPS et les prestataires. L'équipe répertorie les gaps, procède à leur priorisation à l'aide de la matrice conçue à cet effet. Elle utilise la méthode de « **brainstorming et vote** » pour l'analyse des causes. Le coach fait la synthèse et passe à l'étape suivante qui est celle de la planification des actions correctrices qui correspond à la deuxième étape du processus du coaching.

ANNEXES

Version préliminaire

Canevas de Rapport de coaching

Section 1 : Informations générales

Ville :

.....
.....

District /Zone sanitaire :

.....

Formation sanitaire :

.....

Type de structure sanitaire

Public,

Parapublic,

Privé,

Niveau de coaching

Point de prestations de service

Systèmes communautaires

Municipalités

Nom du Coach :

.....

Période de l'Activité :

.....

Date du

rapport :.....

...

Domaine de coaching :

Cartographie des ménages

Mise en œuvre VAD

Utilisation des médias

ISBC

Journées Spéciales PF

Stratégies mobiles

PFPP immédiat

Services adaptés aux jeunes

Canevas de plan de résolution des gaps

Ville :

.....
.....

District /Zone sanitaire :

.....

Formation sanitaire :

.....

Type de structure sanitaire

Public,

Parapublic,

Privé,

Niveau de coaching

Point de prestations de service

Systèmes communautaires

Municipalités

Nom du Coach :

Période de l'Activité :

Date du rapport :.....

Domaine de coaching :

Cartographie des ménages

Mise en œuvre VAD

Utilisation des médias

ISBC

Journées Spéciales PF

Stratégies mobiles

PFPP immédiat

Services adaptés aux jeunes

N°	Gaps identifiés	Activités	Période d'exécution	Personne responsable	Indicateurs de performance	Ressources
1						
2						
3						
4						
5						

Version préliminaire

Canevas de Suivi du plan de résolution des Gaps

Ville :

.....
.....

District /Zone sanitaire :

.....

Formation sanitaire :

.....

Type de structure sanitaire

Public,

Parapublic,

Privé,

Niveau de coaching

Point de prestations de service

Systèmes communautaires

Municipalités

Nom du Coach :

Période de l'Activité :

Date du rapport :.....

Domaine de coaching :

Cartographie des ménages

Mise en œuvre VAD

Utilisation des médias

ISBC

Journées Spéciales PF

Stratégies mobiles

PFPP immédiat

Services adaptés aux jeunes

SUIVI DU PLAN DE RESOLUTION DES GAPS

N°	Activités prévues	Activités réalisées	Résultats obtenus	Ecart	Justification des écarts ou commentaires sur les facteurs de succès
1					
2					
3					
4					
5					