

# L'ÉCOSYSTÈME DE COMPORTEMENT DES PRESTATAIRES

## Carte Interactive — Les composants en détail

Ce document présente les détails de chacun des composants sur la carte. Il comprend les informations suivantes pour chaque composant :

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

La définition et la description de chaque composante.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Une courte description de la manière dont la composante influence le changement de comportement du prestataire.

### Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?

Une visualisation de la carte de l'écosystème montrant les interrelations avec les autres composantes de l'écosystème.



The product is made possible by the support of the American people through the United States Agency for International Development (USAID). The Breakthrough awards are supported by USAID's Office of Population and Reproductive Health, Bureau for Global Health, under Cooperative Agreements: #AID-OAA-A-17-00017 and #AID-OAA-A-17-00018. Breakthrough ACTION is based at the Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health's Center for Communication Programs. Breakthrough RESEARCH is based at Population Council. The contents of this website are the sole responsibility of Breakthrough ACTION and Breakthrough RESEARCH. The information provided on this website is not official U.S. Government information and does not necessarily represent the views or positions of USAID, the United States Government, Johns Hopkins University, or Population Council.

# L'INDIVIDU

## TYPE DE PERSONNALITÉ

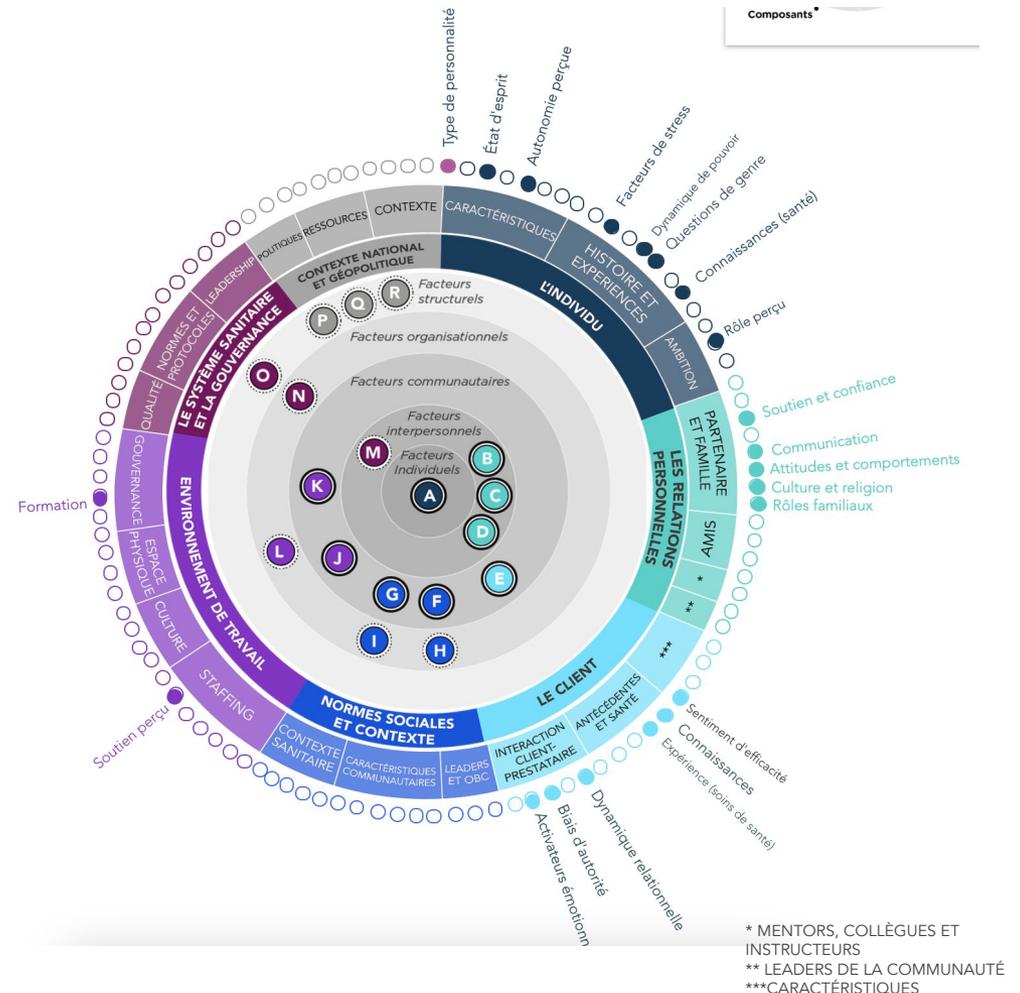
### Qu'est-ce que c'est ?

La combinaison des caractéristiques et des qualités qui composent le caractère d'un individu (par ex., ses pensées, sentiments et comportements). Par exemple, un prestataire peut avoir tendance à suivre les règles ou au contraire à les enfreindre, à être autoritaire ou suiveur, désagréable ou agréable, passif ou entreprenant, traditionnel ou expérimental, chaleureux ou distant, arrogant ou humble, ou encore aimer travailler en équipe ou préférer travailler seul. Le type de personnalité peut varier en fonction du public/de l'interlocuteur et de la situation.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

La personnalité d'un prestataire influence sa dynamique relationnelle, qui est en lien avec sa capacité à engager et maintenir des changements comportementaux. Par exemple, un prestataire qui a tendance à être autoritaire dans ses interactions avec le client favorisera sans doute une communication unidirectionnelle, dans laquelle il indiquera au client quoi faire sans lui demander son avis. La personnalité détermine la nature et l'ampleur des préjugés et des comportements cliniques biaisés. La personnalité du prestataire influencera également sa capacité à saisir les opportunités de formation continue, pour se tenir au courant des dernières pratiques, informations et recommandations dans son domaine professionnel.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



# L'INDIVIDU

## IDENTITÉ

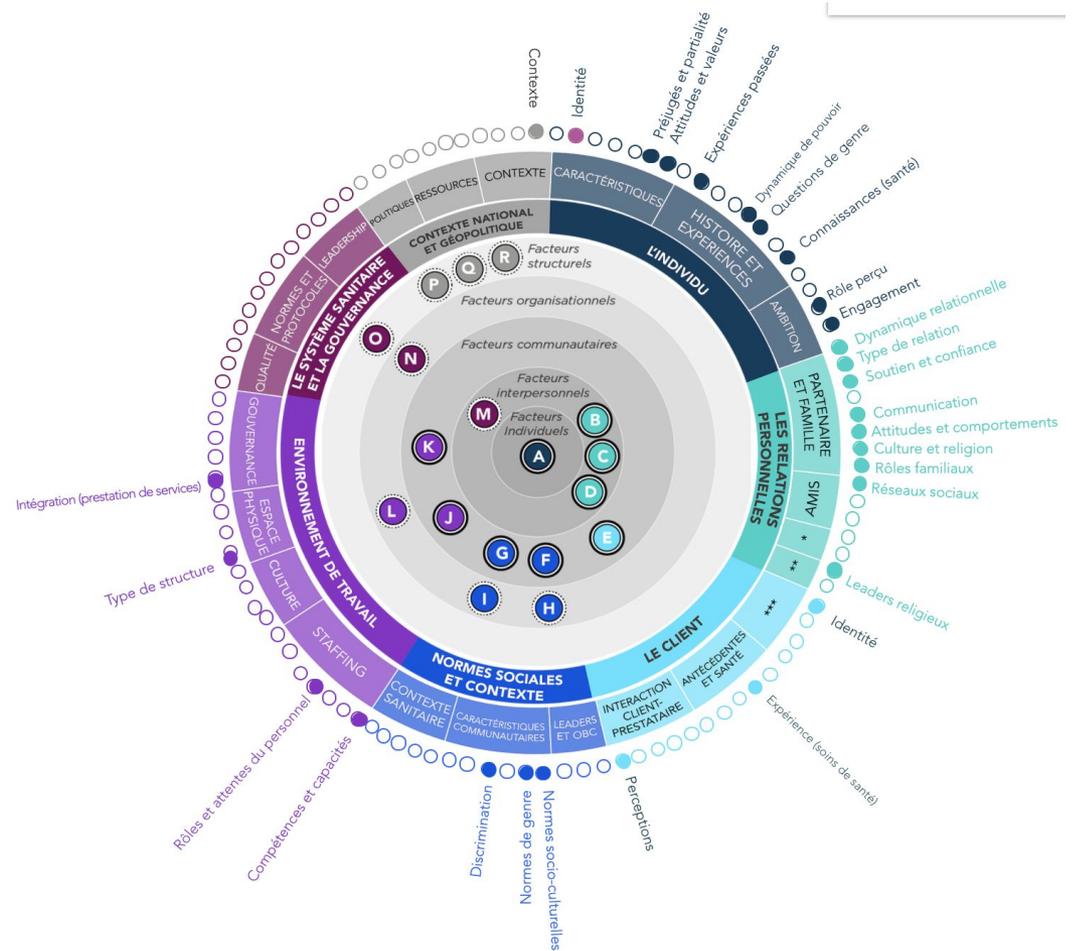
### Qu'est-ce que c'est ?

La combinaison des croyances, des rôles, des traits de personnalité, des caractéristiques et des expressions qui composent l'identité perçue et réelle du prestataire, ainsi que ses statistiques démographiques. Cela inclut des facteurs tels que l'âge, la langue, le sexe, la race/l'origine ethnique, le statut marital, les revenus, l'éducation, la nationalité, la langue, l'état civil, la religion et les rôles attendus. Par exemple, un prestataire peut être membre ou non de la communauté au sein de laquelle il travaille.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

L'identité et les données démographiques conditionnent la façon dont le prestataire se perçoit lui-même et perçoit les autres, et la manière dont il interagit avec eux. Elles peuvent constituer des points de connexion ou des obstacles, réels ou perçus, entre le prestataire et les clients (par ex., différence de langue), et avoir une influence sur les attitudes et les préjugés. Le fait que le prestataire soit membre ou non de la communauté dans laquelle il travaille influence également la relation du prestataire à cette communauté et les attentes qu'elle a vis-à-vis de lui. Par exemple, un prestataire qui n'appartient pas à la communauté où il travaille ne sera pas autant lié par les normes sociales de cette communauté, mais il ne bénéficiera pas non plus de la confiance innée qui aurait été accordée à un membre de la communauté. Le prestataire joue également plusieurs rôles simultanés (mère/père, soutien de famille, leader communautaire), qui peuvent façonner la manière dont il voit et traite les clients.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU ÉTAT D'ESPRIT

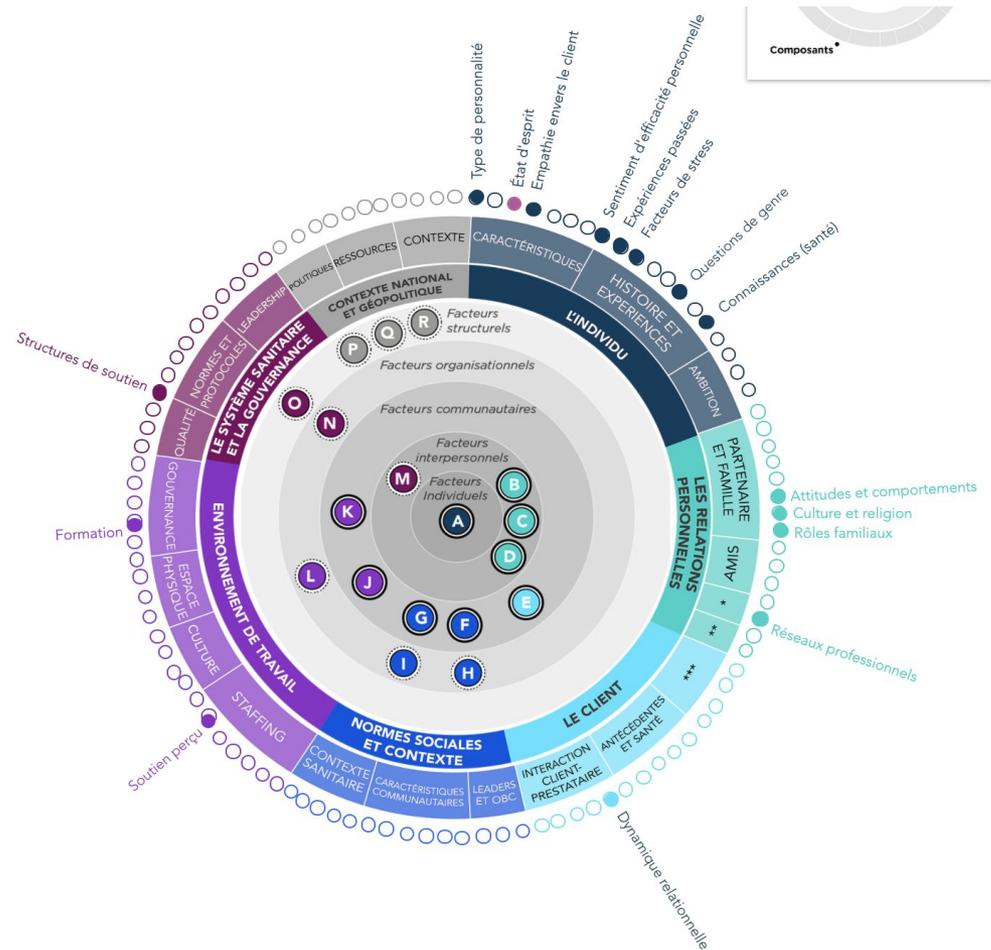
## Qu'est-ce que c'est ?

Les systèmes de croyance du prestataire concernant ses talents, son intelligence et ses capacités propres, tout particulièrement en lien avec ses compétences de professionnel de santé. Le prestataire peut avoir un état d'esprit fermé (croit que ses capacités sont statiques) ou tourné vers la croissance (croit que ses capacités peuvent être développées).

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

L'état d'esprit est étroitement lié au succès, tant personnel que professionnel. Il influence la capacité du prestataire, réelle et perçue, à adopter et maintenir des changements comportementaux. Il influence également son besoin perçu de poursuivre sa formation et son éducation, et de faire évoluer sa pratique au fil du temps avec l'apparition de nouvelles données et l'évolution des recommandations. Elle peut aussi influencer la façon dont le prestataire interagit avec les clients et sa volonté d'apprendre du et avec le client.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU

## EMPATHIE ENVERS LE CLIENT

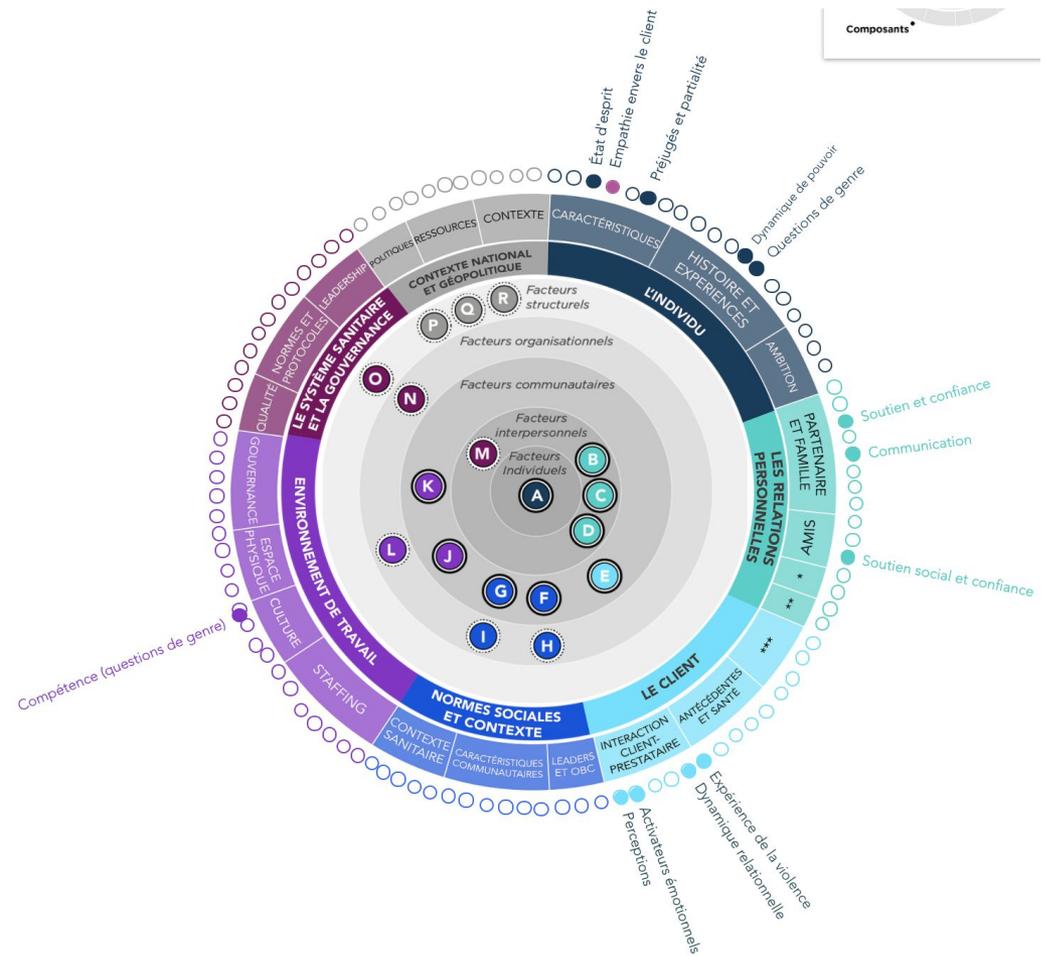
### Qu'est-ce que c'est ?

La volonté et la capacité du prestataire à comprendre et partager le ressenti des clients. Cela inclut de prendre le temps d'écouter l'histoire du client et d'envisager les choses selon son point de vue.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

L'empathie ouvre la communication et établit une relation de confiance entre le client et le prestataire. Elle influence les perceptions du client et la façon dont le prestataire le traite. Elle est à la base d'une prestation de service de qualité.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## L'INDIVIDU

# AUTONOMIE PERÇUE

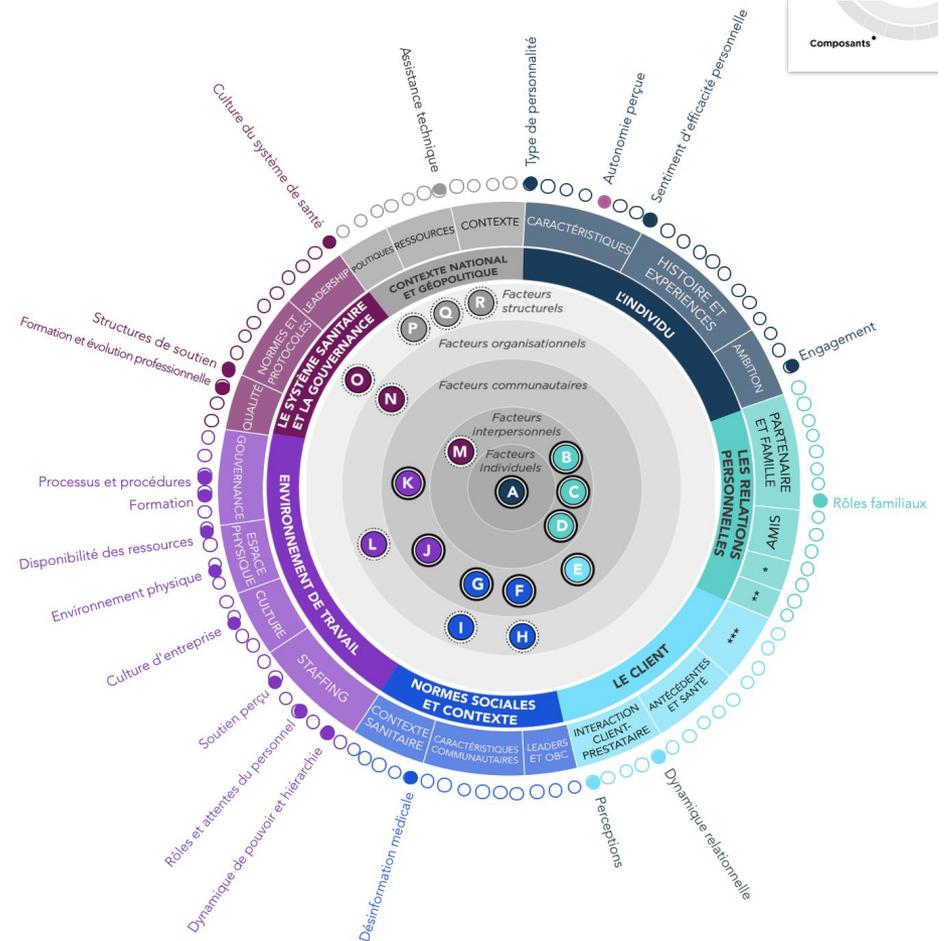
### Qu'est-ce que c'est ?

La perception qu'a le prestataire de sa propre capacité à prendre des décisions et à agir selon son jugement et dans l'intérêt du client, indépendamment de toute supervision organisationnelle ou médicale. Cela inclut la croyance du prestataire concernant la façon dont il est perçu par l'autorité (capable/incapable) et si sa hiérarchie l'autorisera à prendre ses propres décisions.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

L'autonomie perçue influence la confiance du prestataire dans sa capacité à adopter et maintenir les comportements ciblés. Un sentiment d'impuissance peut par exemple réduire la probabilité d'adoption et de maintien des nouveaux comportements. Il peut avoir un impact sur la volonté d'agir globale, en raison d'une peur des remontrances ou d'une apathie. Il affecte également le bien-être général du prestataire, sa capacité à gérer le stress et l'impact que celui-ci a sur lui.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU

## PRÉJUGÉS ET PARTIALITÉ

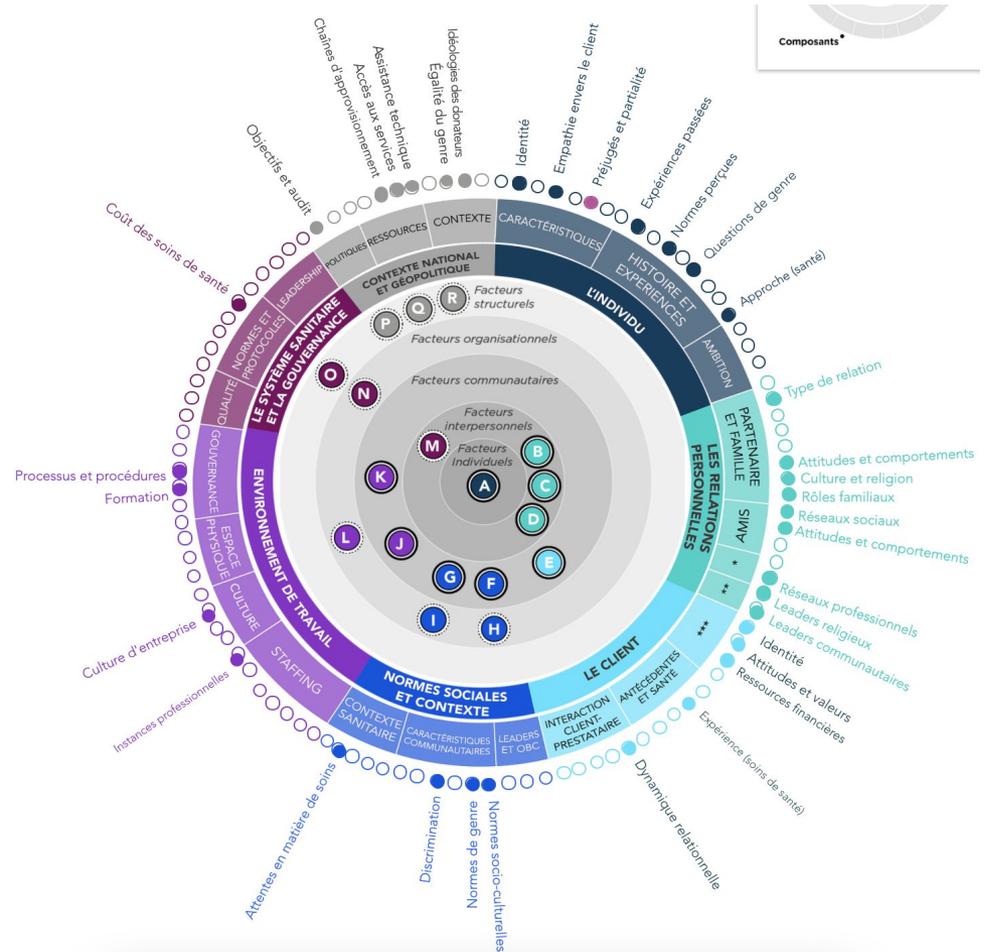
### Qu'est-ce que c'est ?

Le fait d'afficher des préjugés, positifs ou négatifs, envers quelqu'un ou quelque chose. Le préjugé du prestataire peut être implicite (s'il n'en a pas conscience) ou explicite. Ces préjugés sont fondés par les attitudes, les croyances, les valeurs, les normes et les expériences du prestataire, ainsi que de sa communauté.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Les préjugés et les attitudes partiales du prestataire constituent souvent un obstacle à la prestation d'un soin de qualité et à la possibilité d'un choix éclairé et volontaire. Les préjugés du prestataire envers les clients adolescents, par exemple, peuvent le mener à porter un jugement lors des soins et à limiter les traitements. Les préjugés ont également un impact sur la dynamique relationnelle client-prestataire et peuvent réduire le sentiment d'empathie envers certains groupes de population. La partialité du prestataire vis-à-vis de certaines méthodes (par ex., préférence pour les méthodes à courte durée d'action) peut influencer les méthodes qu'il présente ou recommande aux clients. Les préjugés, qu'ils soient positifs ou négatifs, déterminent les facteurs qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment, qui façonnent la manière dont les informations et services sont recommandés et proposés au client.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU

# ATTITUDES ET VALEURS

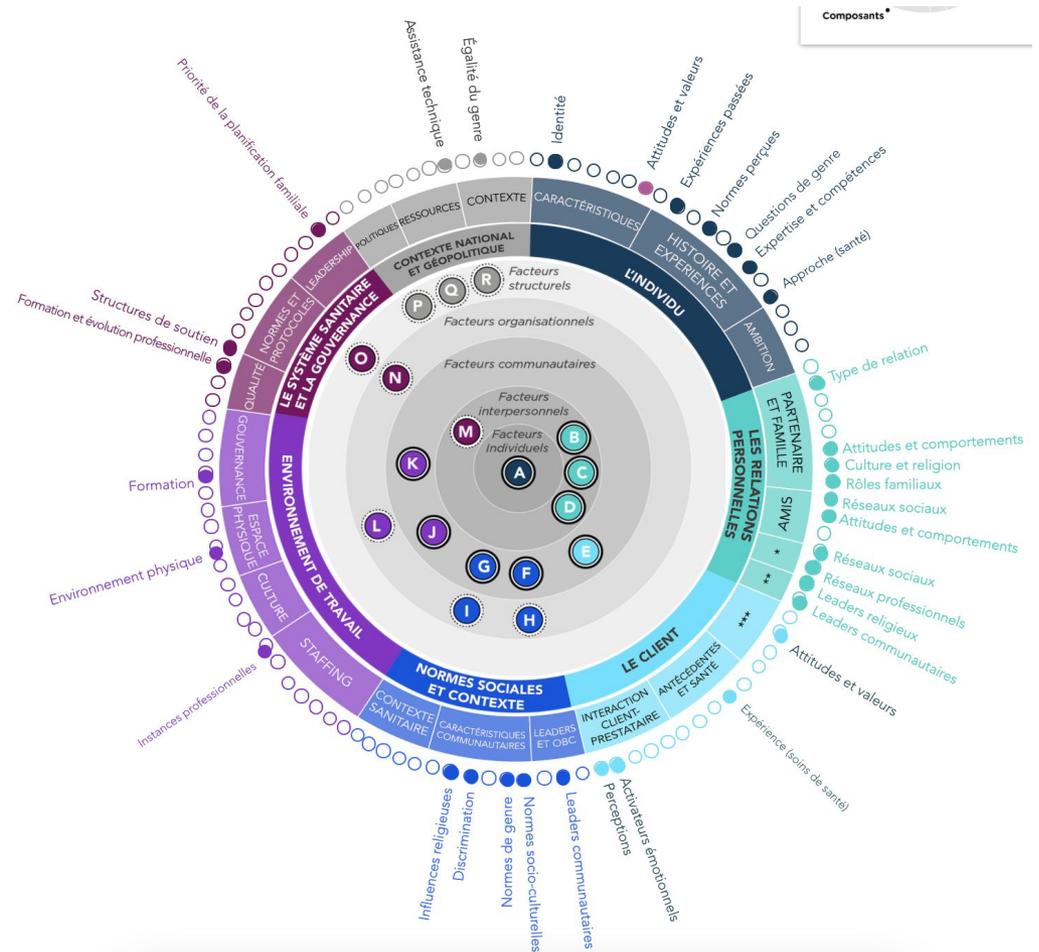
## Qu'est-ce que c'est ?

Les suppositions, opinions et convictions du prestataire fondées sur son expérience individuelle et communautaire. Celles-ci peuvent concerner les soins de santé (par ex., attitudes ou croyances relatives à des méthodes, des produits ou des pratiques médicales en particulier) ou des thématiques plus larges (par ex., la valeur travail). Elles sont modelées par la famille, les amis, les collègues, la communauté, la culture, la religion, les voyages, l'éducation, les formations et toute autre influence socio-contextuelle.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Les attitudes, les croyances et les valeurs influencent la manière dont le prestataire envisage les comportements, les produits et les groupes de personnes. Elles ont également un impact sur la façon dont le prestataire interagit avec le client et le traite, les produits et les comportements qu'il recommande, ainsi que les services qu'il propose. Par exemple, la croyance selon laquelle les rapports sexuels sont autorisés uniquement au sein du mariage peut influencer la capacité du prestataire à proposer ou non aux personnes non mariées une orientation exhaustive concernant les options et les méthodes de contraception.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



## L'INDIVIDU

# SENTIMENT D'EFFICACITÉ PERSONNELLE

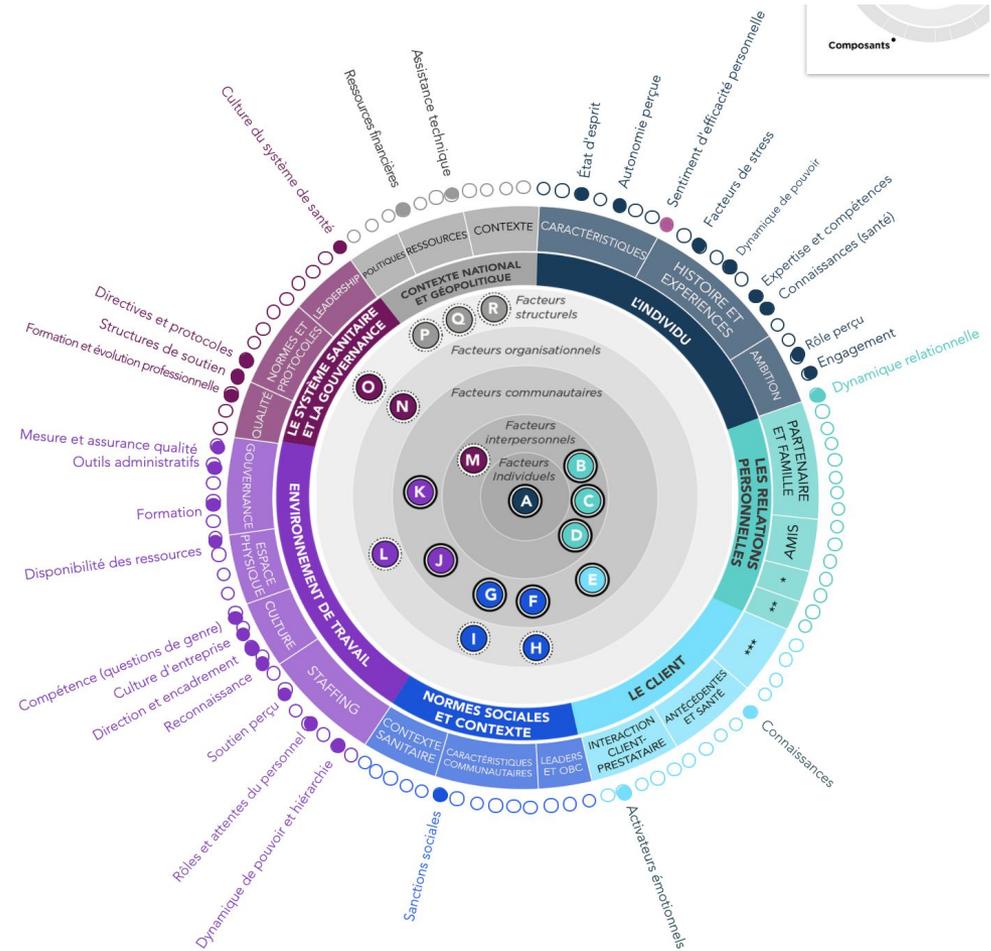
### Qu'est-ce que c'est ?

La croyance du prestataire en sa capacité à accomplir ses tâches avec succès en tant que professionnel de santé, même dans des circonstances difficiles. Le sentiment d'efficacité personnelle est fondé sur les expériences du prestataire. Il s'agit d'une croyance perçue qui peut ou non constituer une évaluation exacte des capacités réelles du prestataire.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Le sentiment d'efficacité personnelle influence la manière dont le prestataire se positionne face aux tâches à accomplir et aux difficultés. Un fort sentiment d'efficacité personnelle engendra un engagement plus profond, une meilleure capacité à rebondir en cas de revers et une volonté accrue de relever les défis. Il peut également influencer l'adhésion aux protocoles et l'uniformité des approches.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU

## EXPÉRIENCES PASSÉES

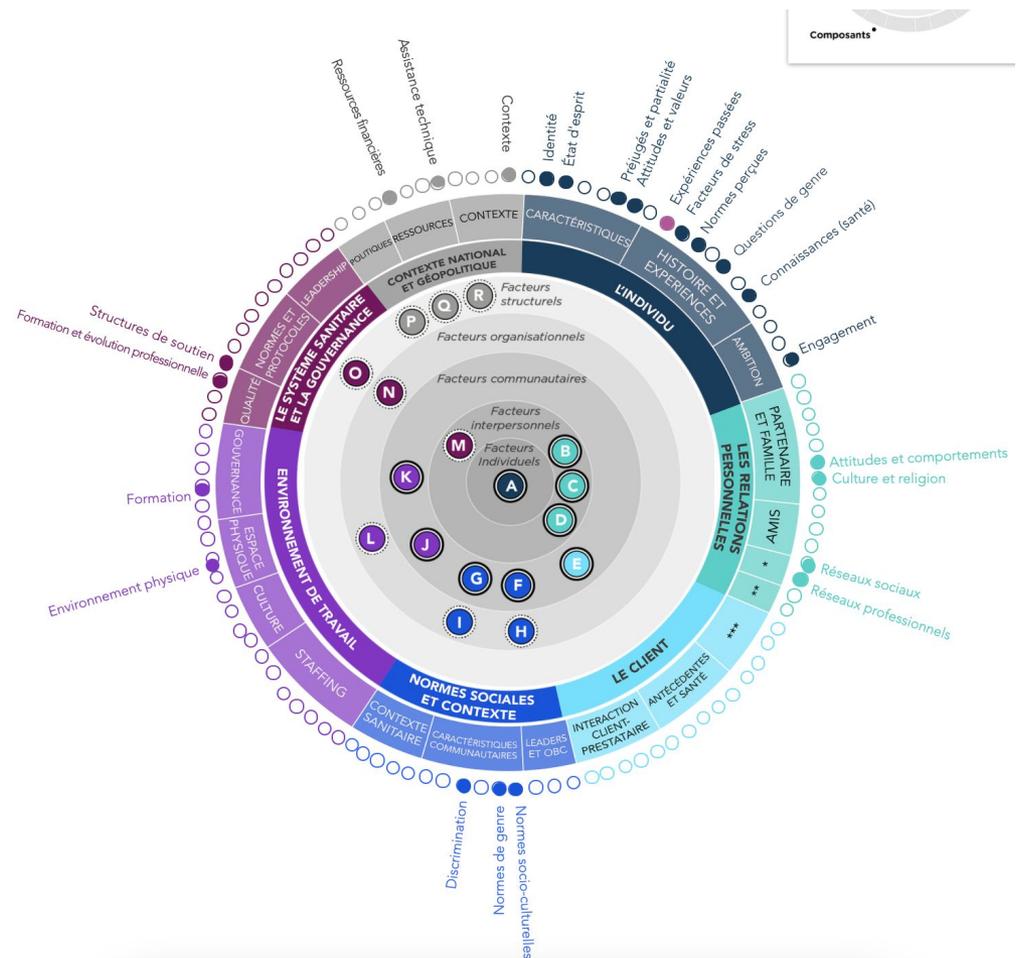
### Qu'est-ce que c'est ?

Les expériences personnelles et professionnelles passées du prestataire, particulièrement celles en lien avec la santé, la prestation de services et la planification familiale. Les expériences personnelles peuvent inclure celles relatives à la planification familiale ou à certaines méthodes spécifiques : être parent, des drames personnels ou communautaires, des interactions avec des professionnels et le système de santé. Les expériences professionnelles peuvent inclure les années de travail en tant que prestataire de santé, les interactions avec les clients, les superviseurs ou des pairs, les formations et les pratiques relatives aux méthodes de planification familiale, ou encore les succès et les difficultés professionnels.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Ces expériences peuvent façonner les attitudes, les croyances et les valeurs du prestataire, et influencer son comportement. L'ampleur de cette influence dépend de différents facteurs (par ex., importance, impact, durée, émotion ressentie). Elles exposent et sensibilisent le prestataire à différents besoins et priorités en matière de santé, ainsi qu'aux diverses façons de proposer des informations et des services. Des études révèlent que plus le nombre d'années en poste est important, plus le prestataire aura des préjugés et moins il sera enclin à désapprendre pour réapprendre des connaissances, des compétences et des capacités spécifiques.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU

## FACTEURS DE STRESS PERSONNELS

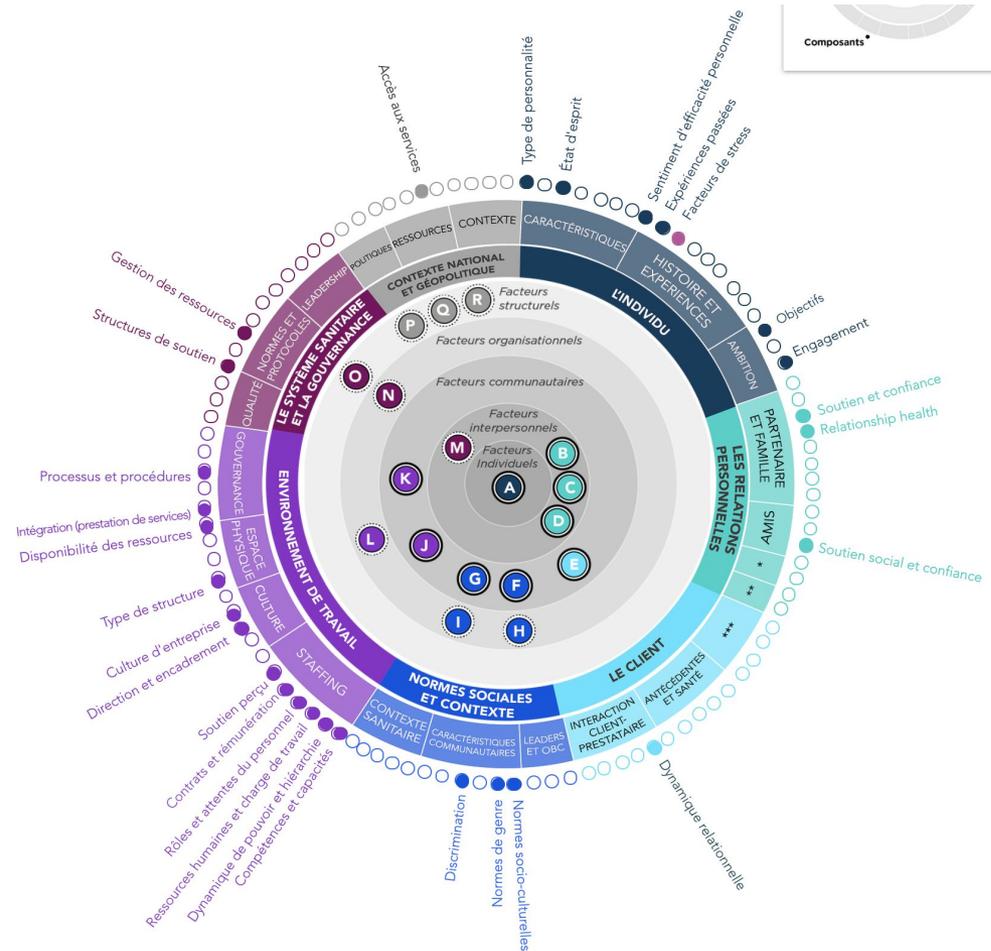
### Qu'est-ce que c'est ?

Les événements et les conditions de vie du prestataire, tant au niveau personnel que professionnel, peuvent avoir un impact négatif sur sa santé et son bien-être ou sur ceux de ses proches (famille, amis, collègues, groupes présentant des qualités ou caractéristiques similaires). Ces facteurs peuvent inclure les pressions financières, sociales et familiales, ainsi que le stress engendré par les conditions de travail. Par exemple, le prestataire peut se sentir stressé d'avoir à tenir des quotas de prestation de service ou d'avoir à gérer un grand nombre de clients.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Les facteurs de stress personnels peuvent avoir un impact sur le corps, les pensées, les sentiments et le comportement du prestataire, notamment sa régulation émotionnelle et sa pensée critique. Par exemple, ils peuvent affecter la capacité du prestataire à être pleinement présent et concentré dans son travail, à faire preuve de discernement et d'esprit critique, ainsi qu'à résoudre les problèmes lors de la prestation des services. Ils peuvent également bloquer la capacité du prestataire à absorber, intégrer et retenir les nouvelles informations et pratiques nécessaires pour adopter et maintenir des changements comportementaux. D'autre part, ils peuvent déterminer si le prestataire choisira ou non d'appliquer un comportement donné, s'il se sent débordé et incapable de prendre en charge la situation, s'il s'inquiète de mal agir ou s'il craint de blesser quelqu'un. Les facteurs de stress liés à la charge de travail peuvent réduire le temps disponible pour assurer de manière sereine et réfléchie la consultation et le suivi des clients.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



# L'INDIVIDU

## NORMES PERÇUES

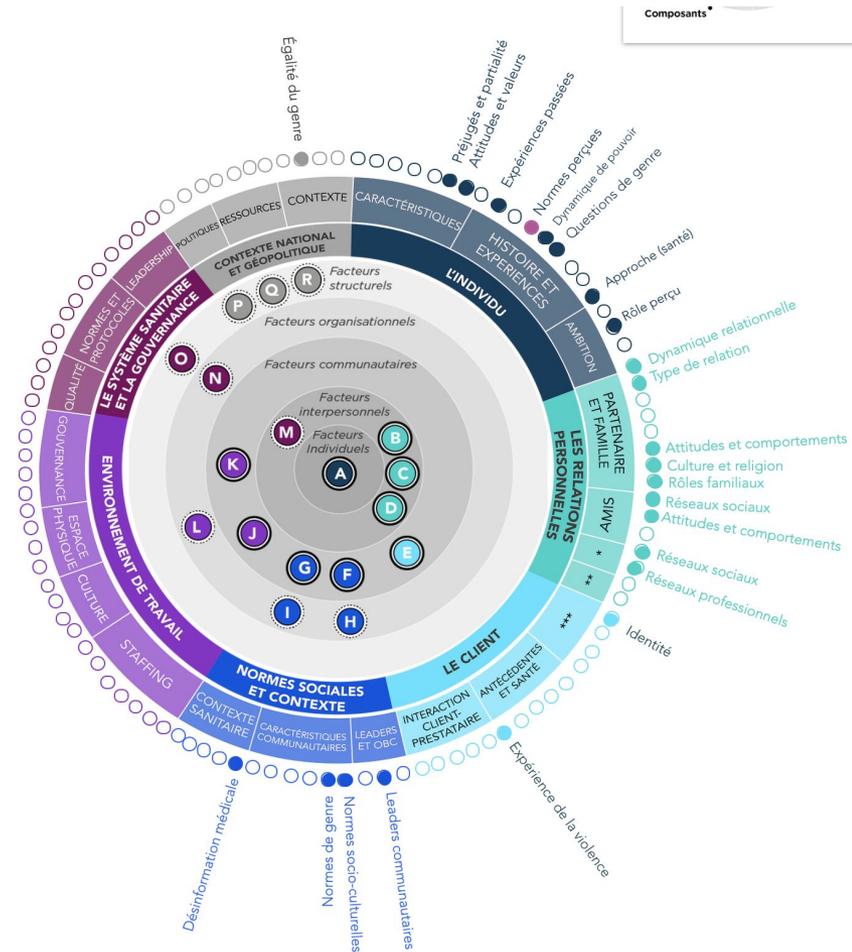
### Qu'est-ce que c'est ?

La perception par le prestataire des normes sociales, culturelles et de genre relatives aux comportements acceptables et inacceptables pour les clients, en fonction de leurs caractéristiques démographiques (âge, sexe, état civil, etc.). Cela inclut le propre point de vue du prestataire sur ce qui se passera si ces normes ne sont pas respectées, par lui-même ou par d'autres.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Les normes perçues déterminent si le prestataire proposera des connaissances, des recommandations et des traitements de façon exhaustive ou limitée suivant la situation et des caractéristiques démographiques du client. Elles ont également un impact sur la crainte de représailles du prestataire s'il effectue certaines actions. Par exemple, le prestataire peut croire en l'importance de la planification familiale, mais refuser de conseiller ou de proposer des méthodes au client sans le consentement de son conjoint, par peur de la réaction de ce dernier ou de la communauté dans son ensemble.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU

# DYNAMIQUE DE POUVOIR

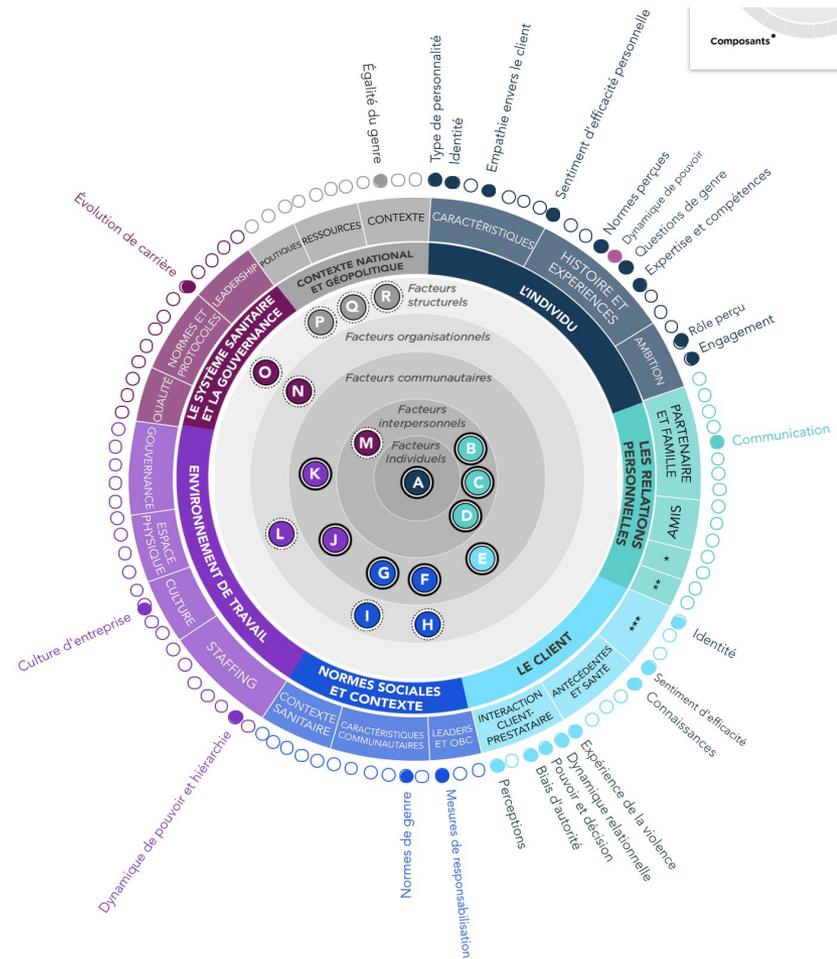
## Qu'est-ce que c'est ?

La dynamique de pouvoir dans un environnement donné, tout particulièrement les interactions entre les différents individus/groupes lorsqu'un individu/groupe occupe une position de pouvoir supérieure à l'autre. La dynamique de pouvoir provient des attentes en matière de relations et d'interactions sociales, fondées sur le pouvoir détenu par un individu ou un groupe. Cette dynamique peut être engendrée par des différences d'âge, de sexe, de niveau d'éducation ou de classe. La dynamique de pouvoir intègre également la mesure dans laquelle le prestataire se sent considéré comme un expert en matière de santé et de thérapeutique.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Elle influence la façon dont le prestataire interagit et communique avec chaque client (par ex., s'il attend du respect ou fait preuve de déférence), ainsi que d'autres aspects de la relation client-prestataire tels que la confiance et l'empathie. Le prestataire qui se considère lui-même supérieur au client sera moins intéressé par un partage des décisions et une communication bidirectionnelle et peu enclin à les mettre en œuvre.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## L'INDIVIDU

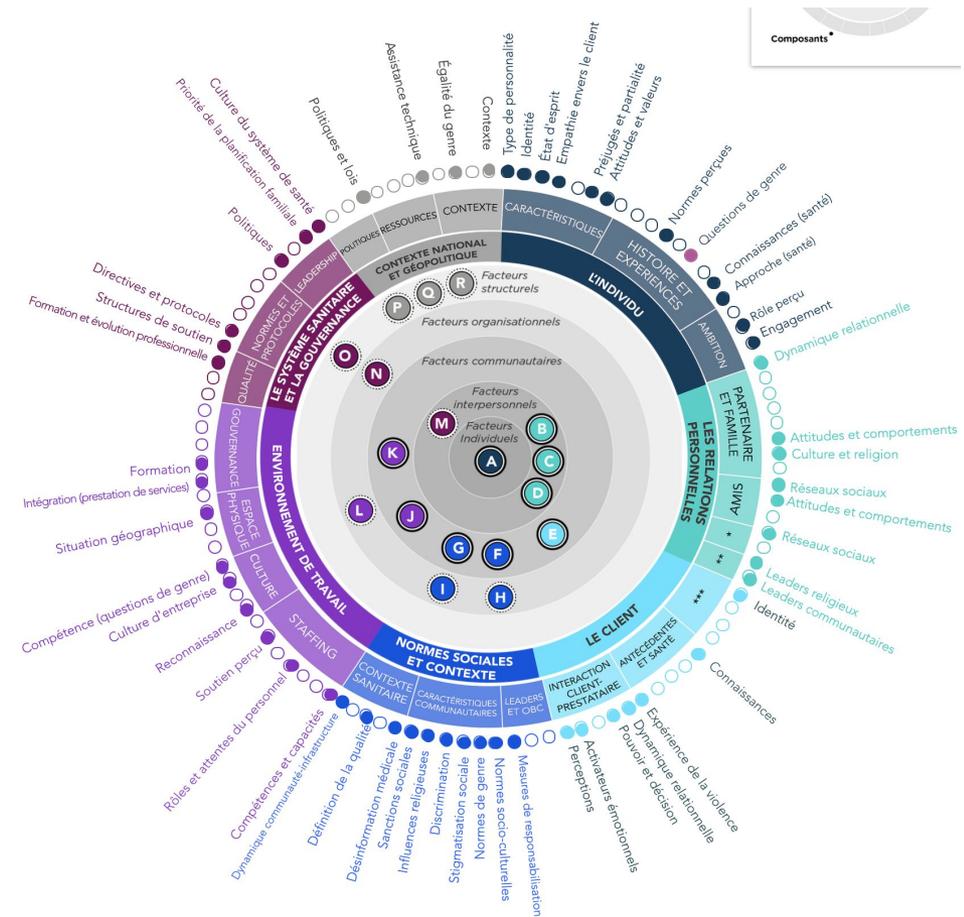
COMPÉTENCE LIÉE AUX  
QUESTIONS DE GENRE

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

La capacité du prestataire à comprendre le client, ainsi qu'à communiquer et interagir avec lui de façon attentionnée, respectueuse et efficace, sur la base de caractéristiques identitaires communes, telles que la race, l'origine ethnique, la culture, la classe, l'identité de genre et l'orientation sexuelle. En ce qui concerne le genre, cela désigne également la combinaison de connaissances, de compétences et de d'aptitudes (KSA) qui permet au prestataire d'identifier les normes de genre et les attitudes, les croyances et les valeurs liées au genre au sein de sa communauté, entre lui-même et les clients ; de comprendre en quoi ces facteurs sont présents dans les systèmes de santé et peuvent affecter la prestation des services ; et prendre en charge les impacts négatifs sur cette prestation pour les individus et les groupes. Ces KSA incluent : l'utilisation d'une communication basée sur le genre ; la promotion de ses valeurs individuelles ; la promotion des droits légaux et du statut en lien avec la planification familiale, conformément aux droits et législations locales en vigueur ; l'implication des hommes et des garçons, en tant que partenaires et usagers ; la promotion d'une communication positive et d'un processus de décision coopératif au sein du couple ; la prise en charge des violences basées sur le genre.

Pourquoi est-elle importante pour le changement de  
comportement du prestataire ?

La compétence culturelle et liée au genre du prestataire influence et modère la façon dont celui-ci comprend le client, communique et interagit avec lui dans divers contextes. En ce qui concerne le genre, les normes de genre et les attitudes, les croyances et les valeurs du prestataire liées au genre influencent la qualité du service fourni aux clients, sur la base de la perception par le prestataire de l'identité de genre réelle, de l'expression du genre et/ou de l'orientation sexuelle. Ceux-ci ont une influence sur la qualité de la prestation de service par le fait qu'ils conditionnent les informations et les services que le prestataire propose, en fonction de sa sensibilisation et de sa compréhension des obstacles, des besoins et des priorités en matière de santé. Par exemple, le rôle réel et potentiel des hommes dans la planification familiale est parfois négligé par le prestataire, qui considère que la planification familiale est uniquement du domaine des femmes en âge de procréer. Il s'agit là, pour le service de planification familiale, d'une occasion manquée d'impliquer les hommes en tant qu'usagers autour de leurs propres besoins et priorités, et en tant que partenaires en soutien de leur compagne, dans la prise en charge de leurs besoins et priorités.

Quelles autres composantes sont liées de manière  
déterminante à celle-ci ?

\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
\*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
\*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## L'INDIVIDU

# EXPERTISE ET COMPÉTENCES

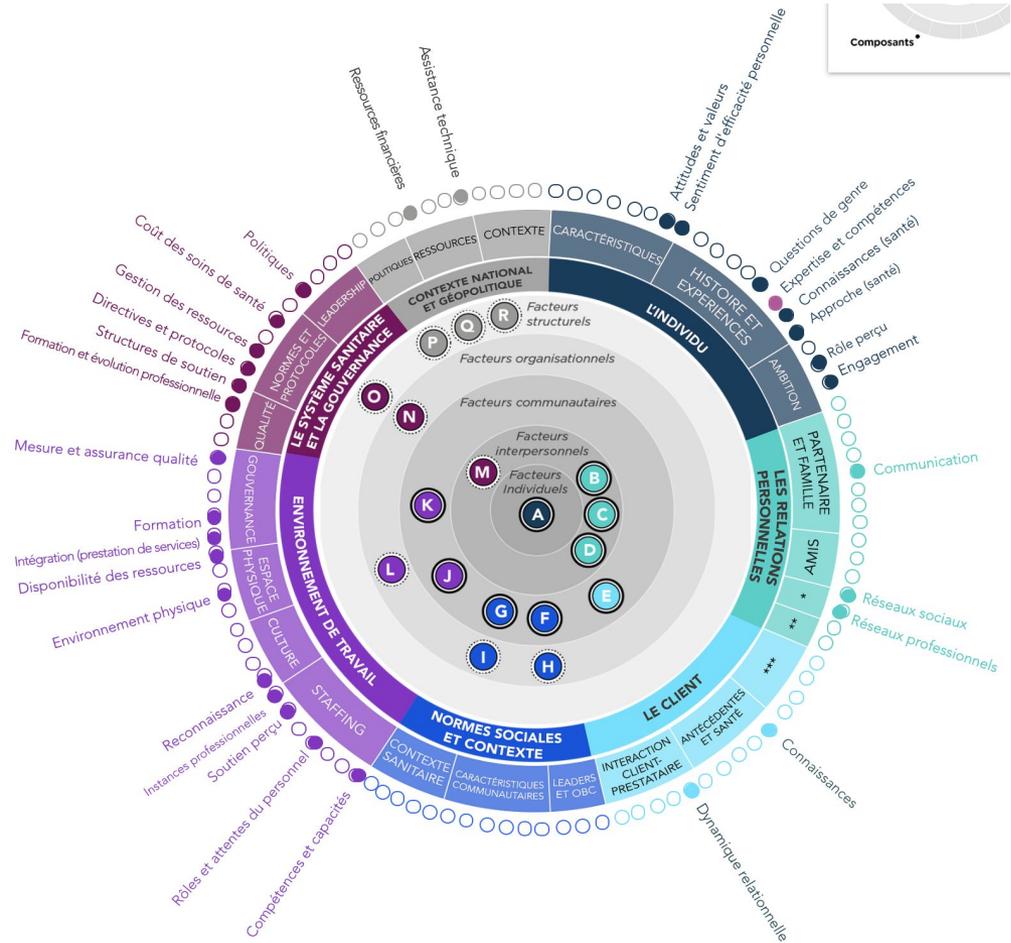
### Qu'est-ce que c'est ?

La combinaison de connaissances, de compétences et d'aptitudes (KSA) spécifiques que le prestataire possède et applique dans son travail de professionnel de santé. Cela inclut les connaissances et compétences techniques/cliniques (par ex., connaissance des méthodes de contraception et des usages recommandés, aptitudes de raisonnement clinique, compétences dans la pose et le retrait des méthodes de contraception), ainsi que les compétences personnelles (par ex., communication efficace, capacité à travailler en équipe, adaptabilité, capacité à résoudre les problèmes, leadership, empathie, résolution des conflits).

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

L'expertise et les compétences techniques influencent la capacité du prestataire à communiquer avec les clients et à dispenser des soins de qualité. En particulier, elles peuvent déterminer quelles informations, méthodes et/ou services le prestataire choisit de proposer au client et la façon dont il conseille celui-ci (par ex., en adaptant son langage pour être parfaitement compris par le client). Elles influencent en outre les perceptions et la confiance du client dans le prestataire et dans la structure sanitaire. Les KSA sont également liés à la capacité du prestataire à adopter et maintenir les comportements ciblés.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU

# CONNAISSANCES EN MATIÈRE DE SANTÉ

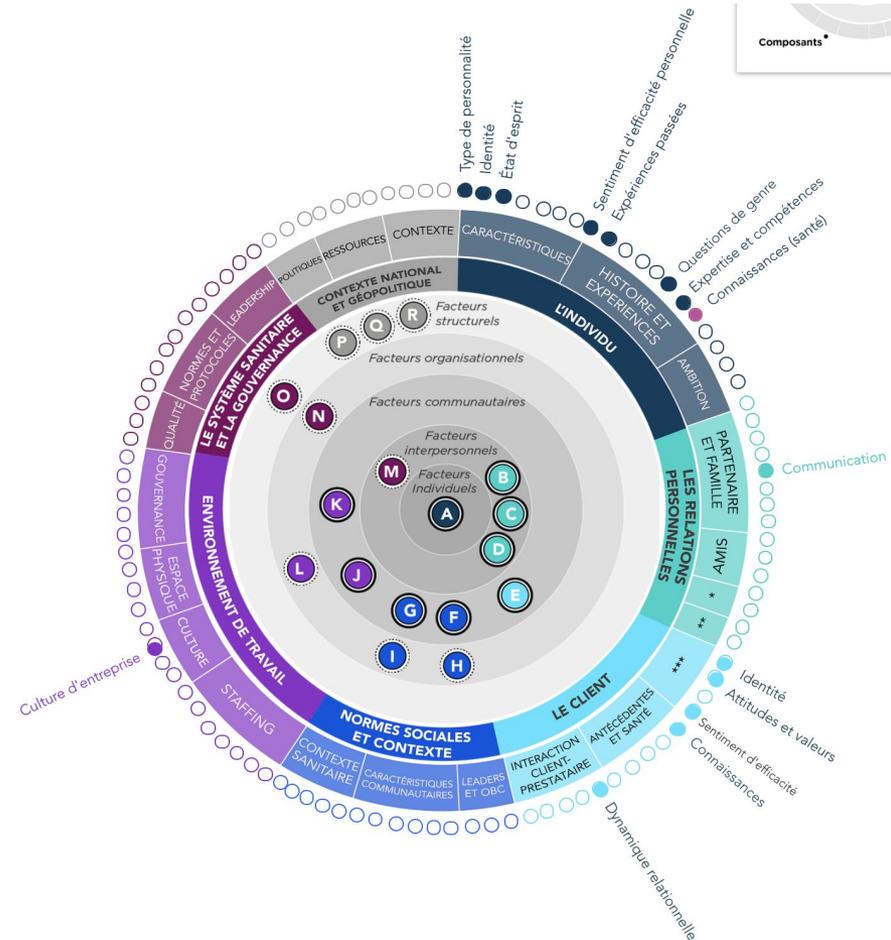
## Qu'est-ce que c'est ?

La capacité et les compétences du prestataire dans l'obtention, le traitement, la compréhension et la communication des informations médicales de base. Ces capacités peuvent être nécessaires pour permettre au prestataire de prendre des décisions appropriées concernant sa santé et celle des autres.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Le degré de connaissance en matière de santé influence la façon dont le prestataire communique, comprend, interagit et suit les clients, en relation avec les informations et les services de santé. Elle influence en outre la capacité du prestataire à intégrer et prendre en compte les besoins et les préférences du client, ainsi que son contexte particulier.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU

## APPROCHE EN MATIÈRE DE SANTÉ

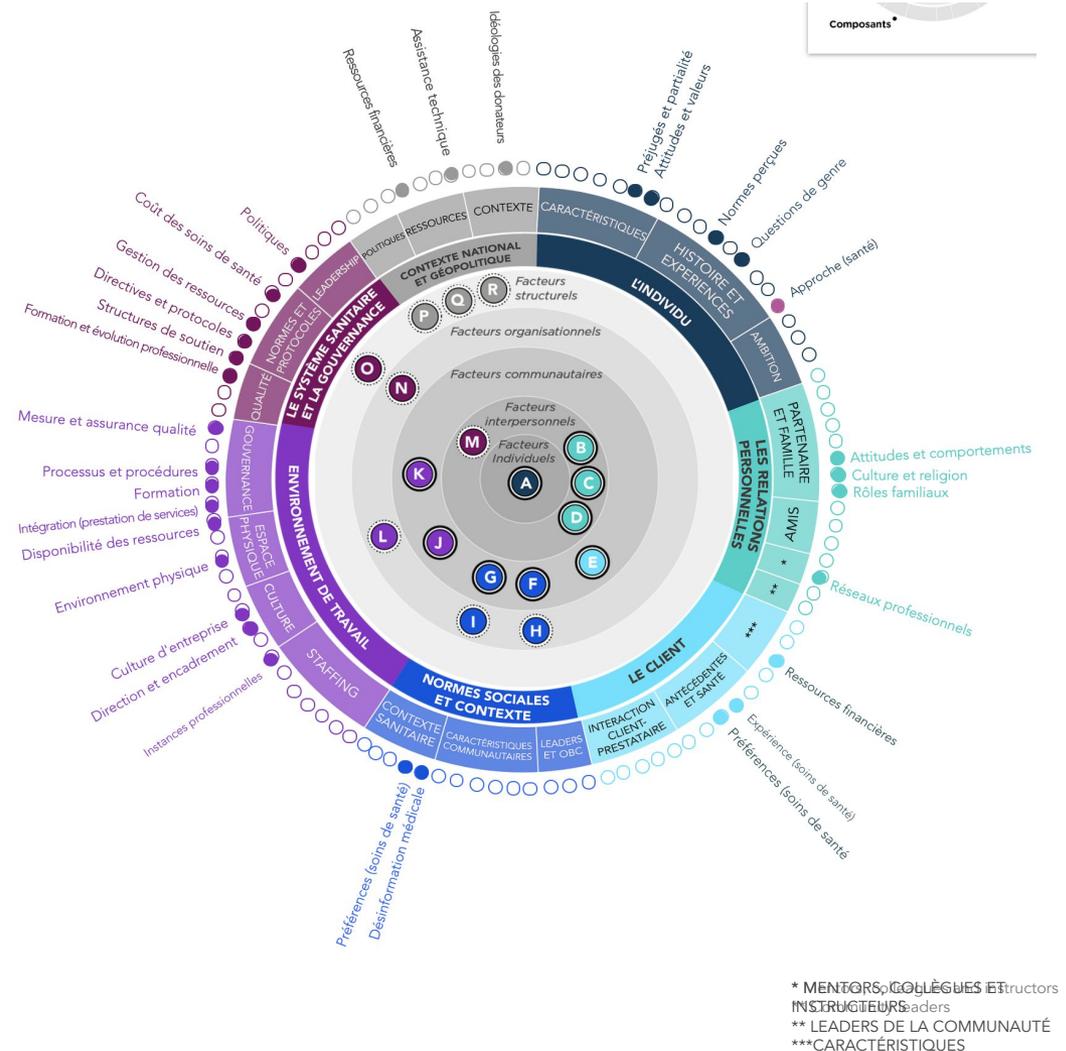
### Qu'est-ce que c'est ?

Les préférences et les approches idéologiques du prestataire en matière de pratique sanitaire : modernes, traditionnelles ou complémentaires. Le prestataire peut choisir d'adopter une approche mixte ou simple sur la base de différents facteurs pertinents (par ex., la situation sanitaire et le degré d'urgence, les caractéristiques démographiques et les préférences du client, les ressources du client et du prestataire).

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Les préférences et les approches idéologiques du prestataire peuvent influencer le comportement que celui-ci adoptera et maintiendra, en fonction du degré de crédibilité et de légitimité que le prestataire perçoit pour lui-même.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



# L'INDIVIDU

## OBJECTIFS

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

Les objectifs professionnels et personnels que le prestataire définit pour lui-même, dans le cadre de son évolution de carrière. Ces objectifs peuvent être mis en lien avec un désir d'évolution et d'apprentissage individuels (par ex., apprendre à réaliser une nouvelle intervention), l'implication auprès du client (passer davantage de temps avec les clients afin de mieux comprendre les déterminants sociaux en matière de santé) ou les choix de carrière (par ex., souhaiter gagner un meilleur salaire ou obtenir un diplôme/titre particulier).

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Les objectifs peuvent être de puissants outils de motivation et avoir une influence sur le comportement adopté. Ils peuvent influencer le type de connaissances et de compétences que le prestataire possède et cultive dans le temps. S'ils semblent inatteignables, ils peuvent à l'inverse démotiver le prestataire ou l'inciter à moins s'impliquer.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU

## RÔLE PERÇU

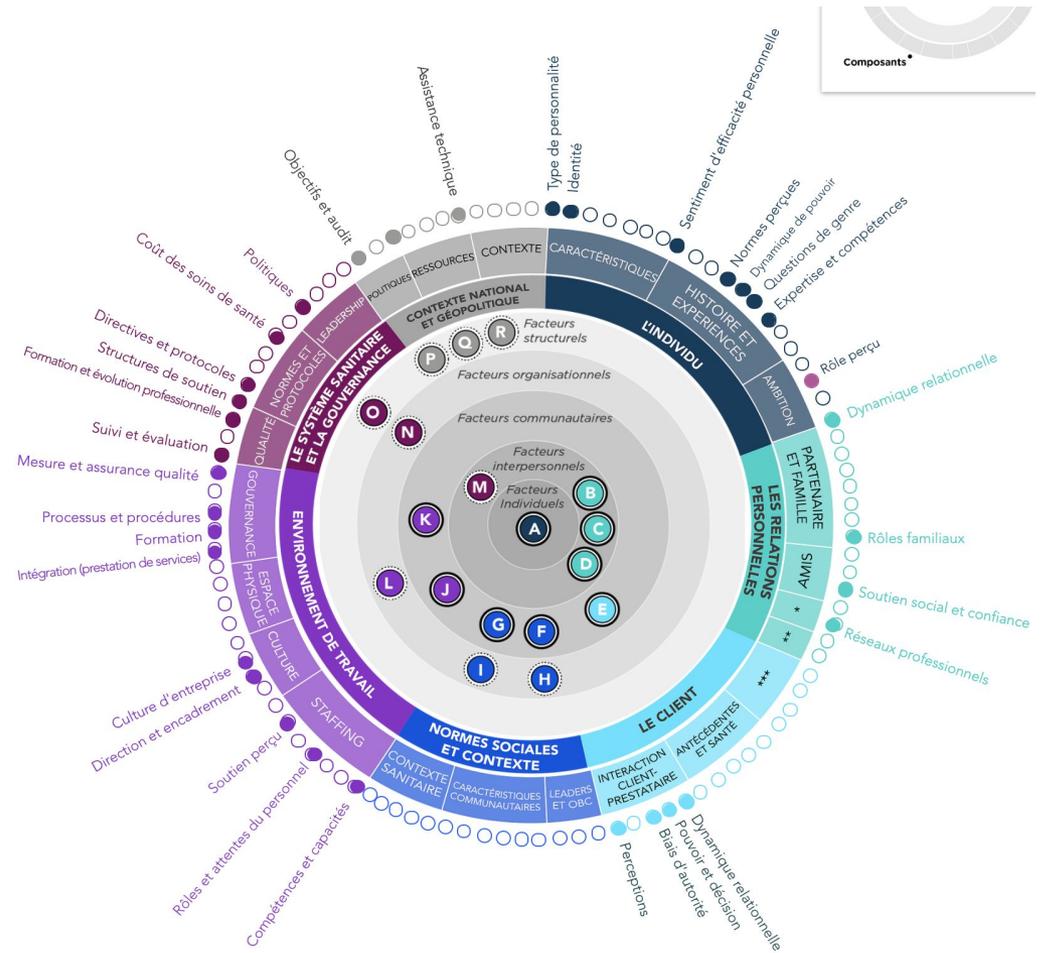
### Qu'est-ce que c'est ?

La compréhension par le prestataire de son rôle et de ses responsabilités dans l'accès aux soins de santé et la prestation des services, et dans la capacité à permettre aux clients d'atteindre les résultats souhaités en matière de santé. La façon dont le prestataire envisage son rôle dans la relation client-prestataire ; par exemple, certains prestataires considèrent qu'ils jouent un rôle actif ou passif, ou encore se voient dans un rôle de protecteur pour les adolescents.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

La perception de son rôle par le prestataire est liée à sa motivation, à son désir et à sa volonté confiante de faire évoluer les comportements. Elle influence la manière dont le prestataire interagit avec les clients (par ex., fournir des informations vs donner des conseils), les recommandations qu'il fournit (par ex., recommander des méthodes contraceptives à court terme aux jeunes mariées) et les services qu'il propose (par ex., refuser les moyens de contraception aux adolescents car il se voit lui-même comme une figure parentale).

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

# L'INDIVIDU ENGAGEMENT

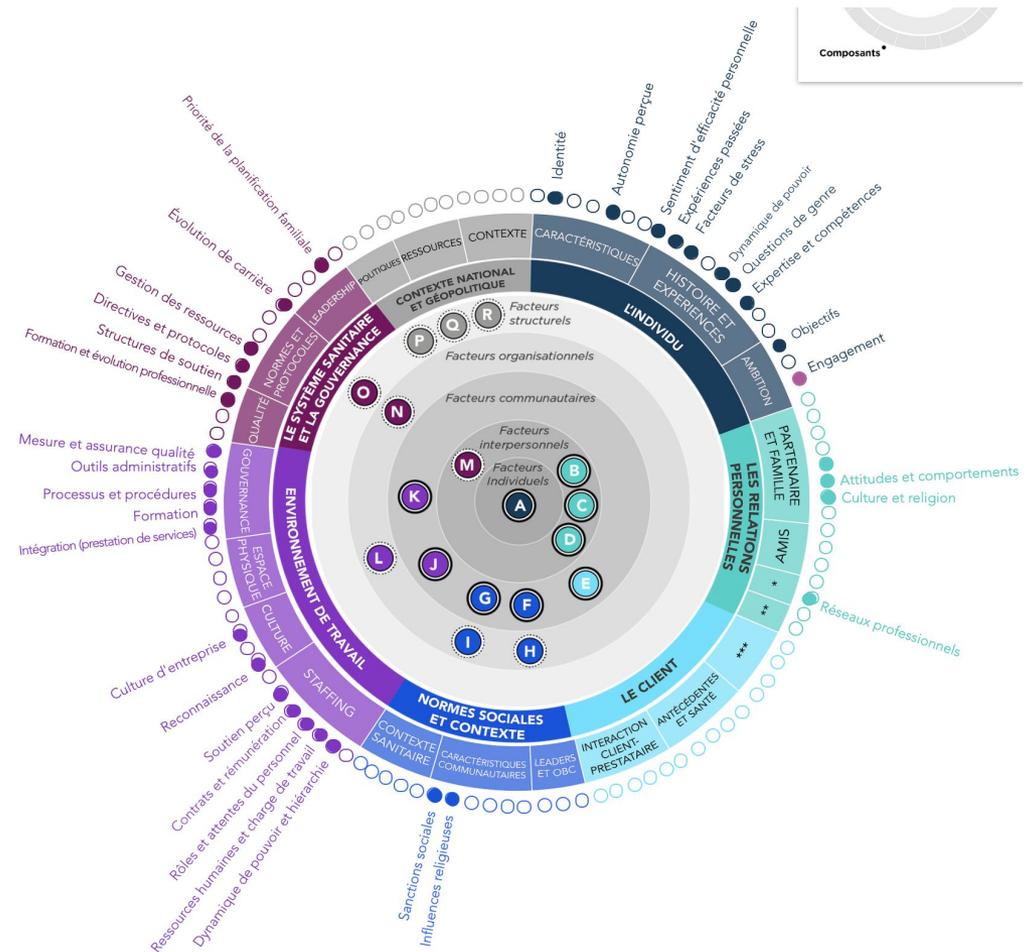
## Qu'est-ce que c'est ?

Le degré de motivation du prestataire dans son souhait d'offrir des soins de qualité aux clients et son désir de servir dans son rôle de professionnel de santé. Cela inclut des concepts tels que l'amour du métier, le sens des responsabilités, la fierté, le zèle, la vocation professionnelle et le sentiment d'avoir une mission en tant que professionnel de santé.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire ?

Le sentiment d'avoir une mission et le sens de l'engagement sont liés à la motivation, au désir et à la volonté confiante d'opérer et de maintenir des changements comportementaux afin de mieux servir les clients. Ils influencent l'ouverture d'esprit du prestataire et sa capacité à adopter et maintenir des changements comportementaux.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



## RELATIONS PERSONNELLES

# DYNAMIQUE DES RELATIONS LIÉES AU GENRE

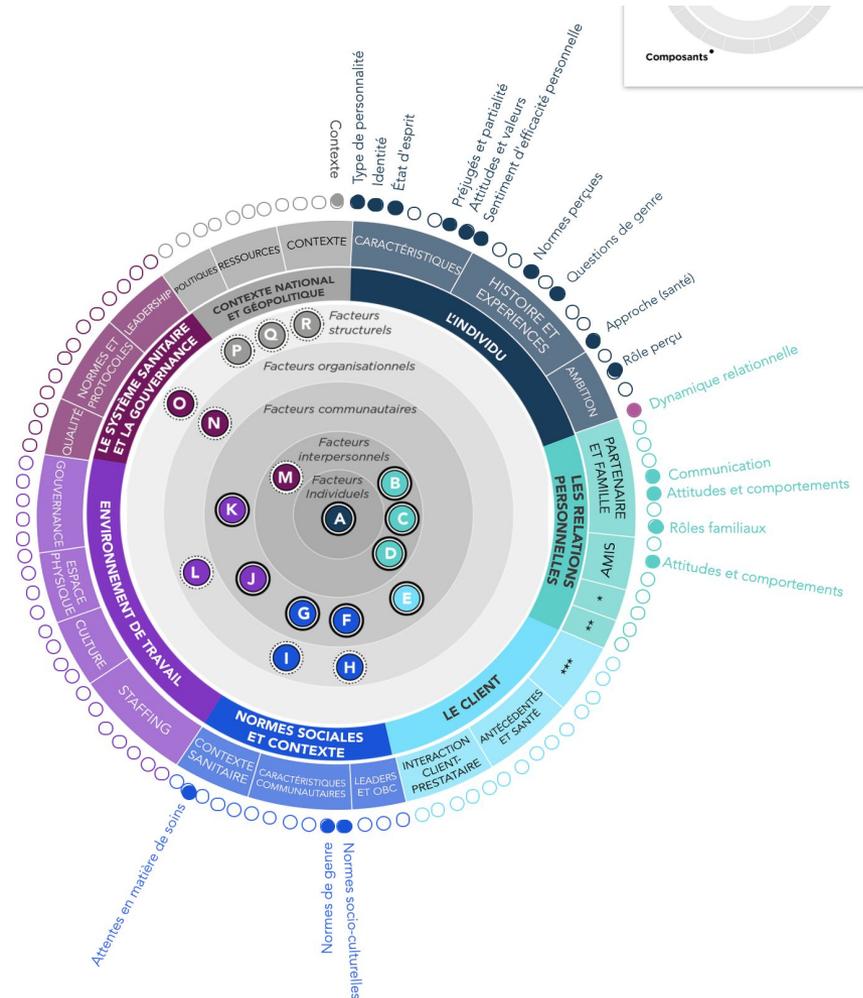
### Qu'est-ce que c'est ?

La manière dont les normes de genre et les attitudes, les croyances et les valeurs liées au genre façonnent et influencent les relations entre le prestataire et ses partenaires et/ou les membres de sa famille. Concerne également les rôles et responsabilités du prestataire en réponse aux attentes et aux normes de genre, dans son foyer. Les relations liées au genre étant des relations de pouvoir, ce composant se réfère également au ressenti et à l'expérience d'autonomie et de décision en réponse aux normes de genre, dans les relations entre le prestataire et ses partenaires et/ou les membres de sa famille.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les normes de genre et les attitudes, les croyances et les valeurs liées au genre qui sous-tendent les relations avec les partenaires et les membres de la famille peuvent affecter les attitudes, les croyances et les valeurs du prestataire. Celles-ci peuvent à leur tour influencer la qualité du service fourni aux clients, sur la base de la perception par le prestataire de l'identité de genre réelle, de l'expression du genre et/ou de l'orientation sexuelle. Le prestataire fournira alors un conseil médical, un diagnostic ou un traitement spécifique sur la base de l'identité de genre perçue ou réelle plutôt que de proposer des options et informations exhaustives. En outre, le sens de l'autonomie et de décision en réponse aux normes et aux attentes liées au genre en vigueur au sein du foyer et de la communauté peut supplanter le niveau de confiance perçue et le pouvoir décisionnel sur le lieu de travail. Cela peut avoir un impact sur l'identité professionnelle du prestataire et la perception de son rôle au travail.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## RELATIONS PERSONNELLES

# TYPE DE RELATION (PARTENAIRES)

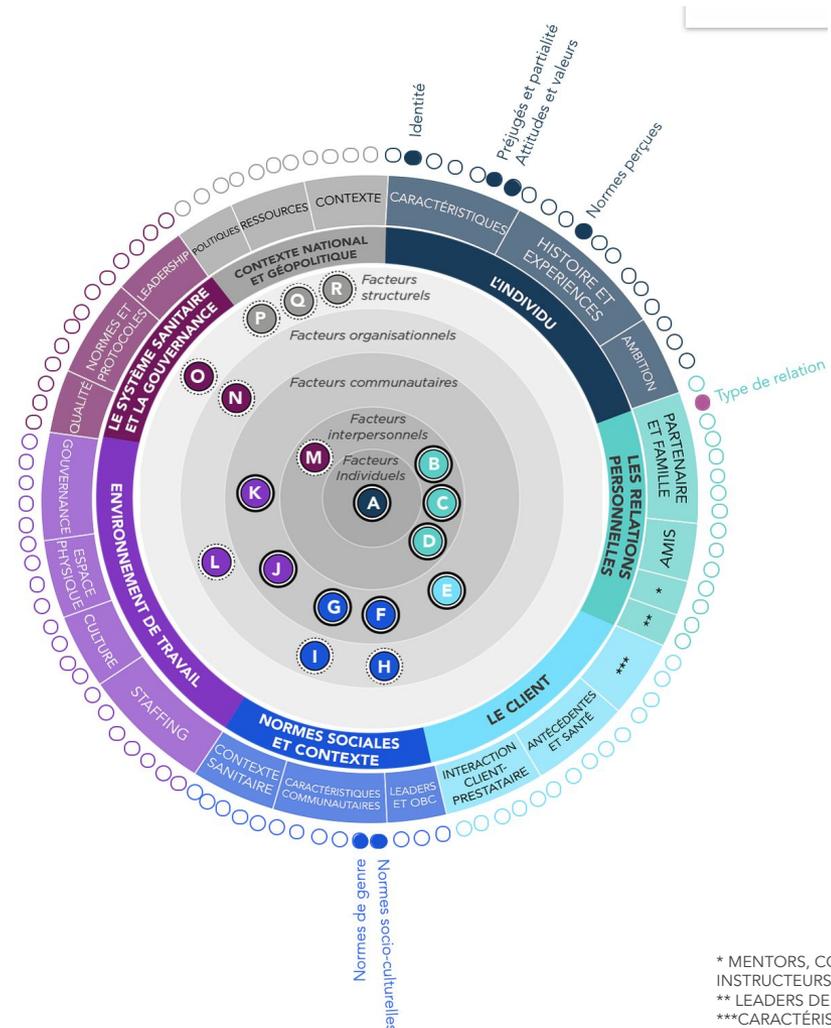
### Qu'est-ce que c'est ?

Le type de relation que le prestataire entretient avec sa/son ou ses partenaires. La relation peut être monogame ou non, libre ou exclusive. Ce composant inclut les attentes des partenaires concernant les tiers impliqués dans la relation intime.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le type de relation est lié à la prise de décision et au sentiment de confiance. Si le prestataire manque de confiance dans son foyer, il manquera de confiance au travail ou risquerait d'abuser de sa position privilégiée. Que le prestataire soit engagé dans une relation monogame ou non, celle-ci peut influencer son degré de sensibilisation et sa sensibilité face aux autres types de relation, chez le client. Cette sensibilisation et cette connaissance influencent la manière dont le prestataire aborde les clients concernant les relations physiques que ceux-ci entretiennent avec leurs partenaires sexuels. Elles détermineront également s'il propose les informations et les services de santé en tenant compte de la possibilité de partenaires sexuels multiples et de besoins de planification familiale similaires ou différents, avec des partenaires différents.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## RELATIONS PERSONNELLES

# SOUTIEN ET CONFIANCE

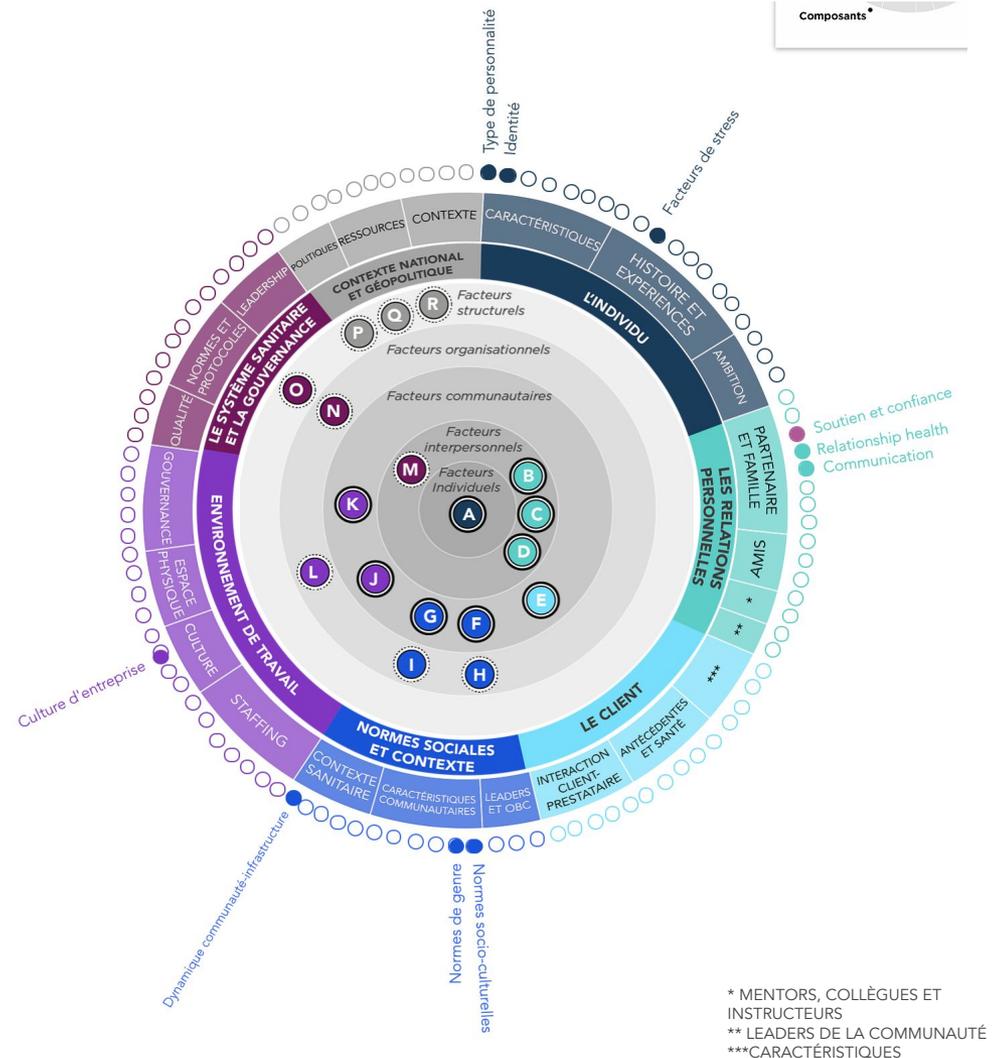
### Qu'est-ce que c'est ?

Le degré de soutien familial envers l'emploi du prestataire, notamment l'autorisation de se rendre librement au travail et d'assumer des responsabilités en dehors du foyer, ainsi que l'acceptation, par la famille, de prendre en charge certaines responsabilités qui incomberaient au prestataire en d'autres circonstances. Cela inclut également la confiance du prestataire dans sa/son ou ses partenaires et/ou leur moralité. La confiance se construit par des interactions et une communication ouvertes et honnêtes avec les membres de la famille.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le prestataire sera davantage enclin à croire les clients, ses pairs et les autres en général s'il a lui-même établi une relation de confiance avec les membres de sa famille (et vice-versa). Ce facteur influence également la qualité du travail du prestataire (par ex., si sa vie familiale est suffisamment sereine pour lui permettre de se concentrer sur son travail et s'il peut se rendre et rester sur son lieu de travail sans problème). Un stress élevé au sein du foyer peut déborder sur le travail. L'identité en est également affectée.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?







RELATIONS PERSONNELLES

# ATTITUDES, VALEURS ET COMPORTEMENTS

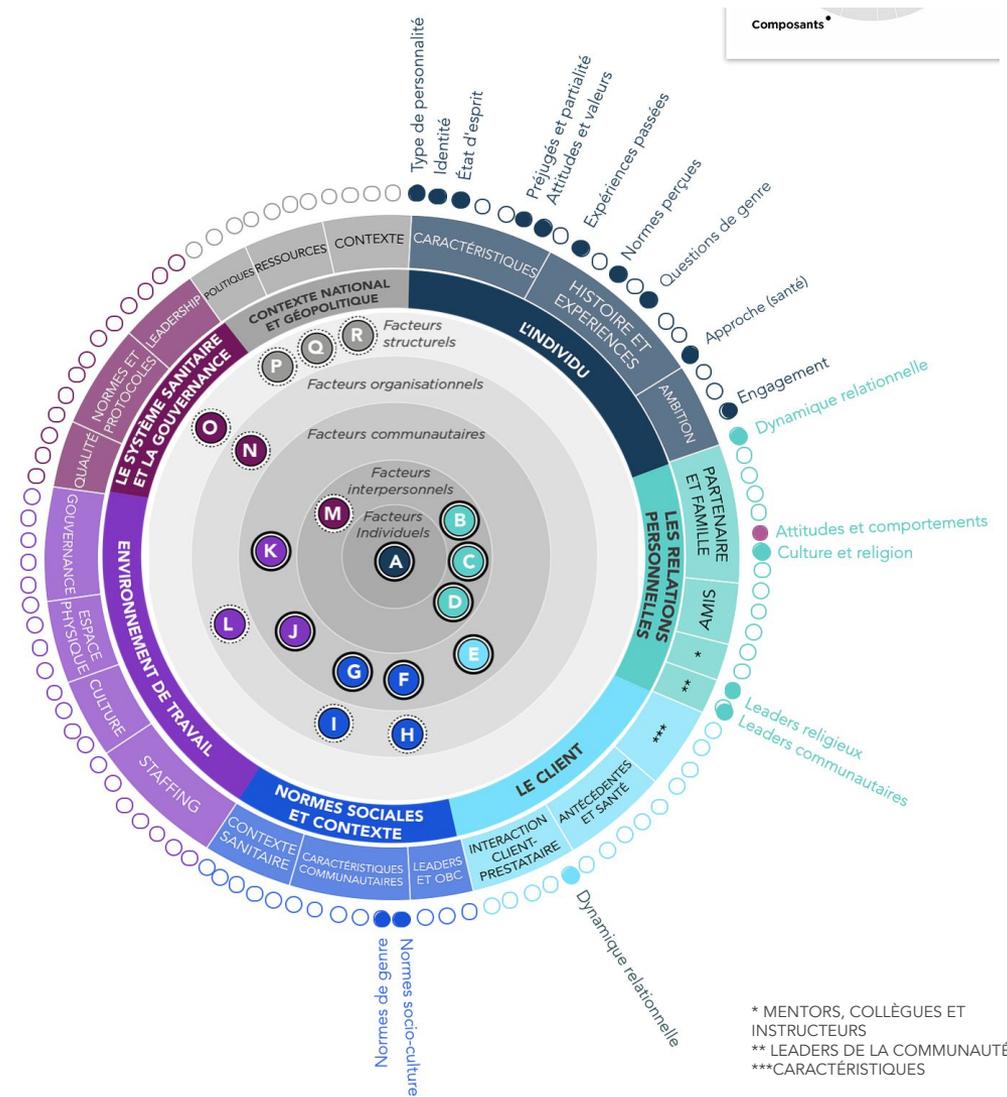
## Qu'est-ce que c'est ?

Les suppositions, opinions et convictions de la/du ou des partenaires et des membres de la famille du prestataire, fondées sur leur expérience individuelle et communautaire. Elles peuvent concerner les produits sanitaires et les comportements en matière de santé (par ex., l'opinion relative à la planification familiale, les valeurs d'abstinence et de fidélité), l'éthique professionnelle et l'importance de la famille.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le prestataire possède souvent les mêmes valeurs que les membres de sa famille et peut trouver difficile de s'en dissocier (si ceux-ci sont dommageables pour la qualité de la prestation des services de planification familiale). Ces valeurs sont souvent profondément ancrées en lui et difficiles à faire évoluer.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



RELATIONS PERSONNELLES

# CULTURE ET RELIGION

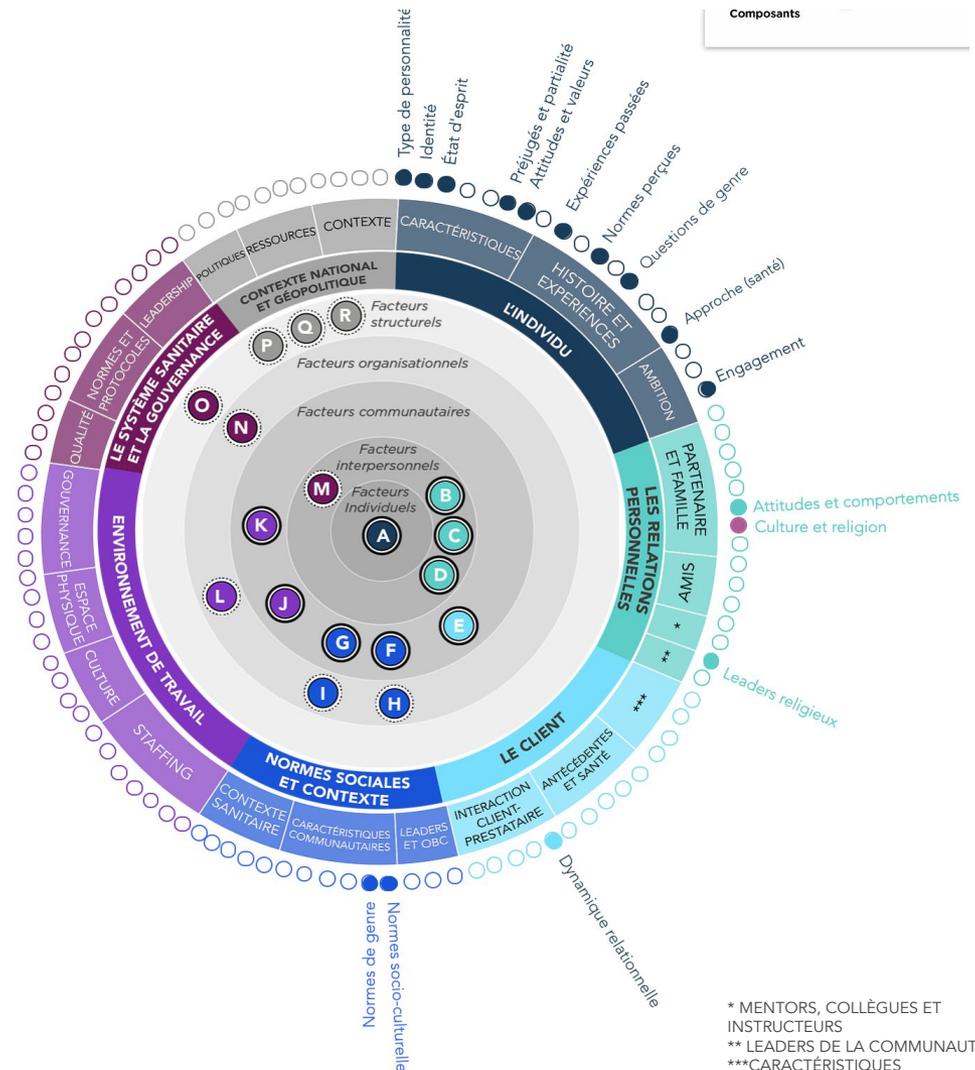
## Qu'est-ce que c'est ?

Les pratiques et les croyances culturelles et religieuses fondamentales des partenaires et des membres de la famille du prestataire, qui sous-tendent et conditionnent les attitudes, les croyances, les valeurs, les normes et les comportements individuels et de groupe, au sein du foyer et de la communauté. Ces croyances et pratiques peuvent inclure l'initiation sexuelle, la monogamie, la polygamie, la taille de la famille, les rôles et les attentes liés au genre concernant les hommes et les femmes dans la société, les croyances relatives aux divinités et au destin, la reconnaissance et l'acceptation des minorités de genre et sexuelles.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

L'appartenance culturelle et religieuse du prestataire façonne et influence la manière dont il choisit les informations, les produits et les services qu'il propose aux clients, la façon dont il considère et traite les clients, ainsi que la manière dont il envisage et occupe son rôle de prestataire.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## RELATIONS PERSONNELLES

# RÔLES FAMILIAUX

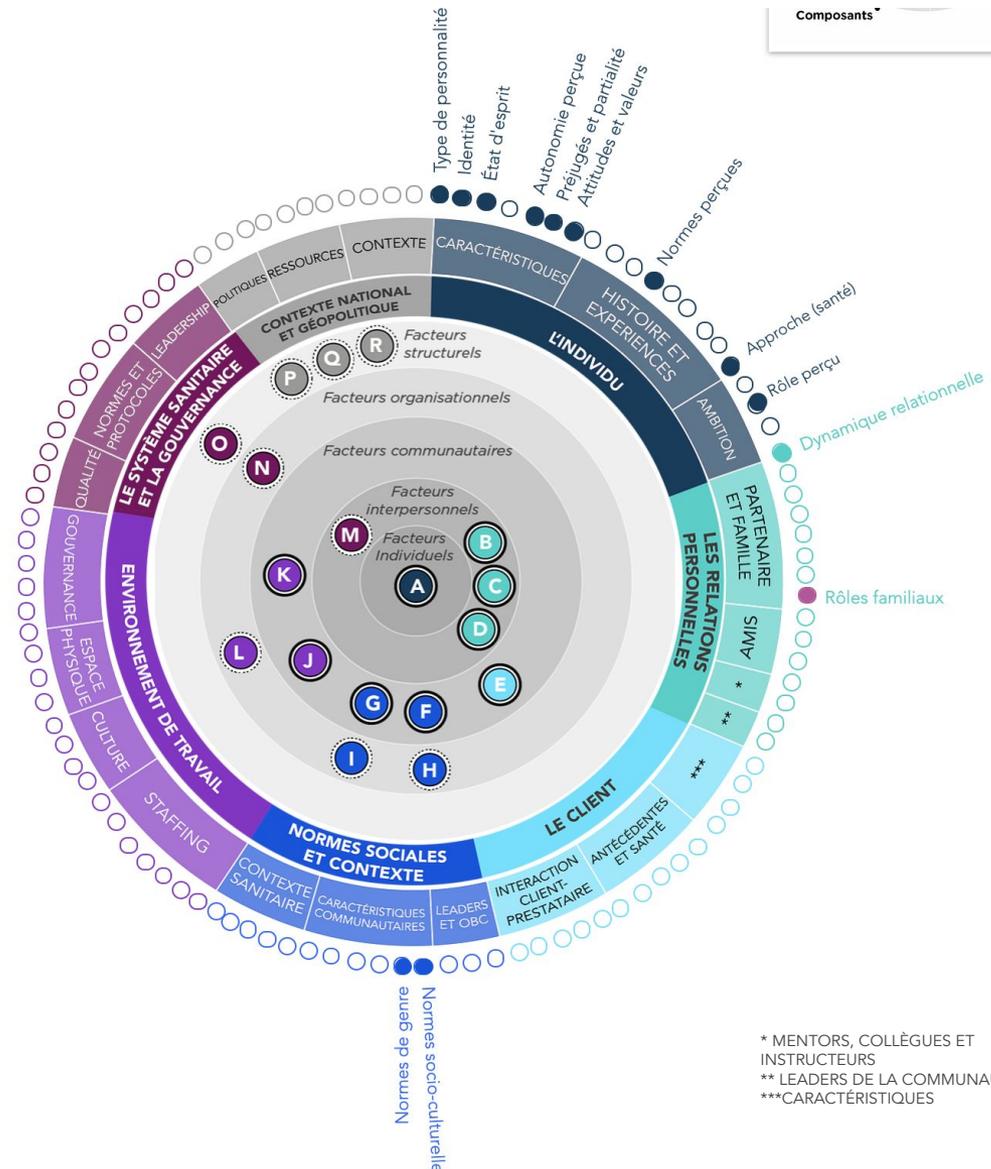
### Qu'est-ce que c'est ?

Les attentes que les membres du foyer/de la famille placent sur le prestataire en matière de comportement, de responsabilités et de tâches. Celles-ci incluent la procréation et la prise en charge des enfants, les tâches ménagères et les responsabilités financières/professionnelles.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les rôles joués par le prestataire découlent des attentes et des pressions qu'il subit, qui peuvent lui causer un stress dans son foyer comme au travail. Les attentes relatives à ces rôles influencent la façon dont le prestataire conseille ses clients et les recommandations qu'il leur fait. Elles ont également un impact sur l'identité du prestataire. Le prestataire peut se retrouver dans une position où ses différents rôles sont en conflit, ce qui rend certains comportements plus difficiles à adopter ou à maintenir.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?





RELATIONS PERSONNELLES

# SOUTIEN SOCIAL ET CONFIANCE

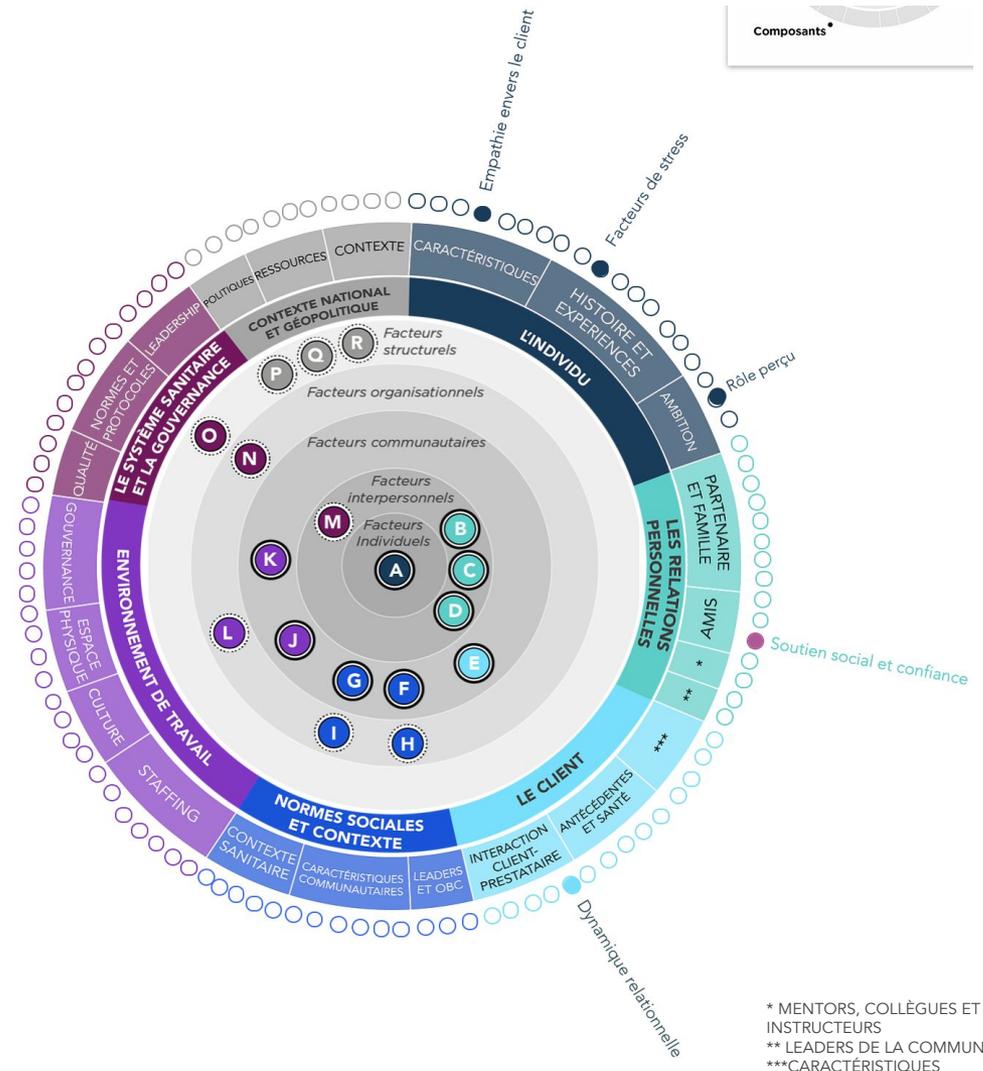
## Qu'est-ce que c'est ?

Le degré de soutien apporté par les amis du prestataire vis-à-vis de son travail, notamment sur le fait de travailler à l'extérieur du domicile. L'idée que se font les amis du prestataire sur son rôle de professionnel de santé. La confiance se construit par des interactions et une communication ouvertes et honnêtes avec les amis.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le degré de soutien des amis du prestataire peut affecter la perception que ce dernier a de son rôle, ce qu'il souhaite exprimer et faire, et le soutien apporté aux clients.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



RELATIONS PERSONNELLES

# ATTITUDES, VALEURS ET COMPORTEMENTS

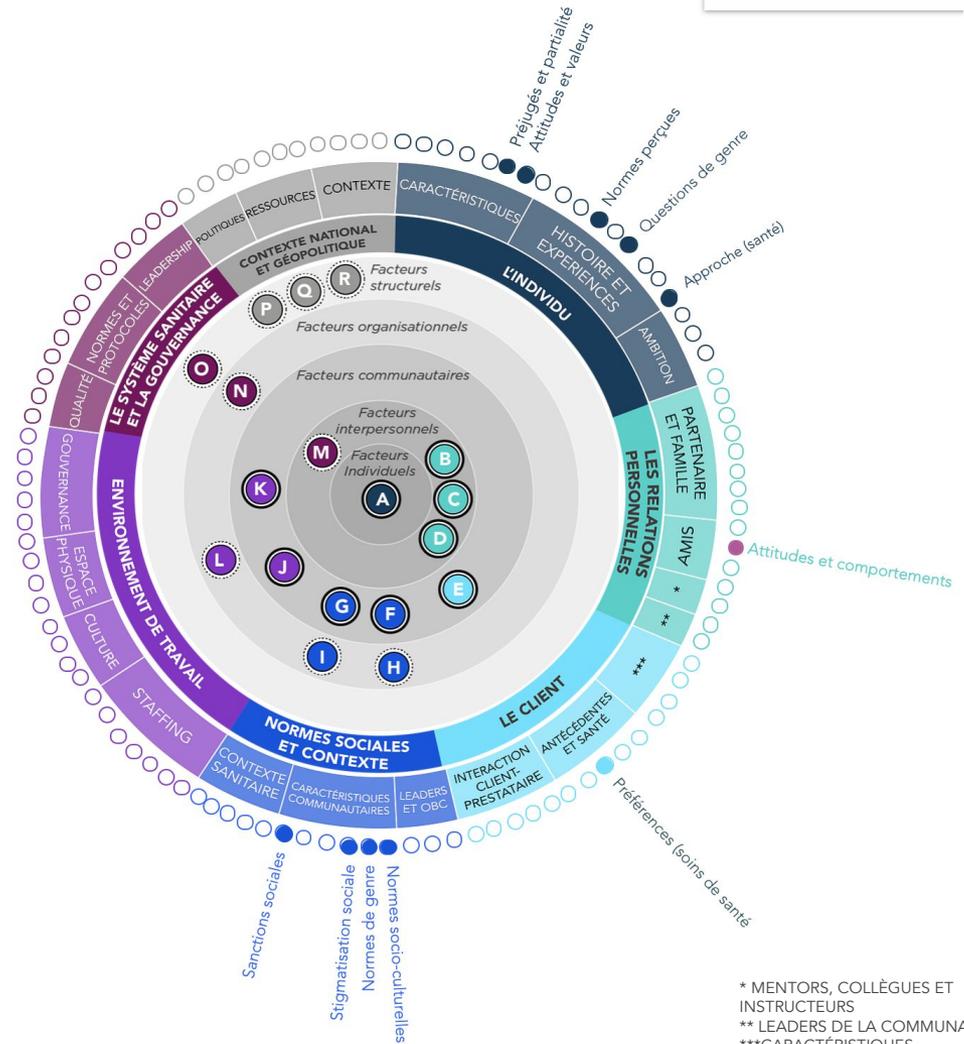
## Qu'est-ce que c'est ?

Les suppositions, opinions et convictions des amis du prestataire, fondées sur leur expérience individuelle et communautaire. Ces éléments pertinents pour le comportement du prestataire peuvent inclure les croyances et les attitudes des amis concernant la planification familiale, la sexualité et les méthodes de contraception, ainsi que leurs valeurs relatives à la fidélité, à la sexualité pré-/extraconjugale et à la taille de la famille. Ils incluent également le comportement sexuel des amis, ainsi que leur utilisation, présente ou passé, de moyens de contraception.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les attitudes, les croyances et les valeurs des amis du prestataire influencent la manière dont celui-ci traite les clients et son opinion en matière de planification familiale et de contraception. Elles jouent un rôle dans la crainte que peut avoir le prestataire à adopter certains comportements.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



RELATIONS PERSONNELLES

# RÉSEAUX SOCIAUX -

## Mentors, collègues et formateurs

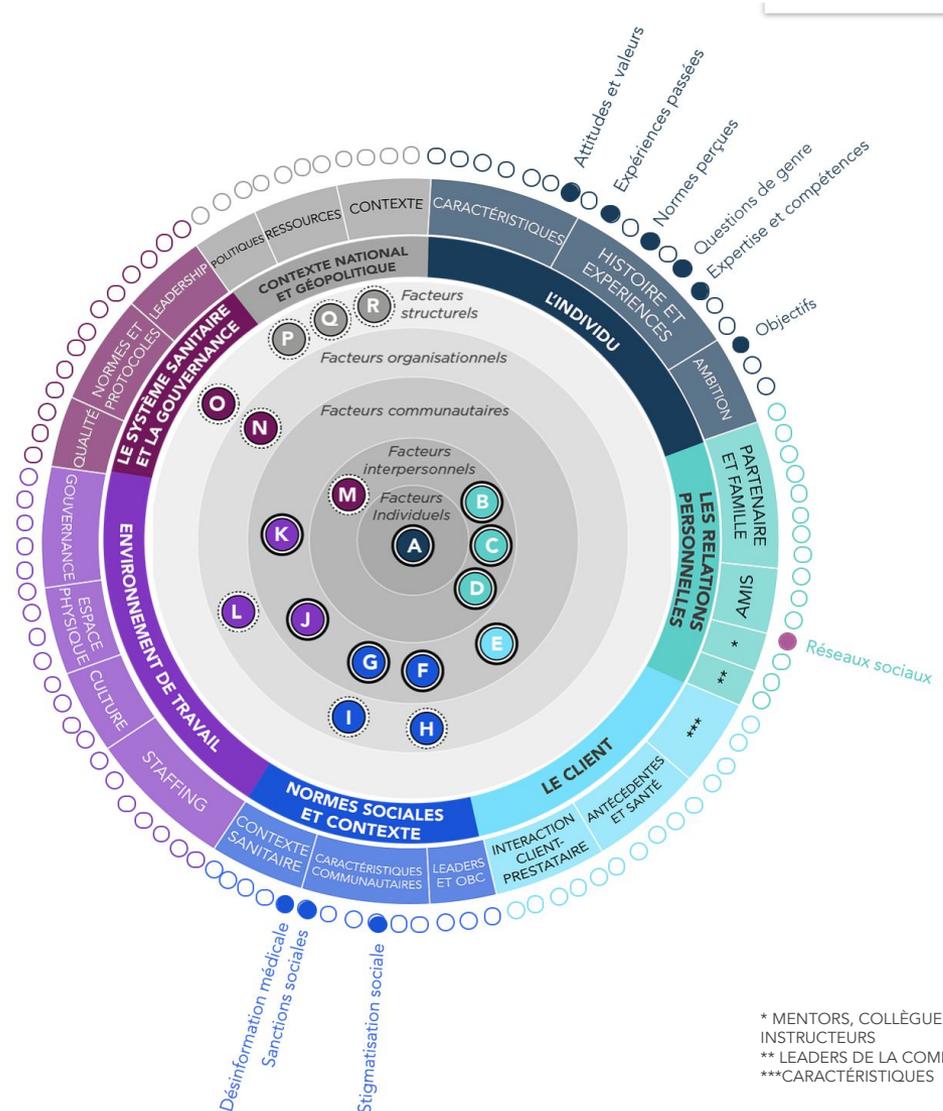
### Qu'est-ce que c'est ?

Le nombre et le type de réseaux d'interaction sociale que le prestataire entretient avec ses mentors, formateurs, camarades de classe et collègues, présents ou passés.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les attitudes, les croyances, les valeurs et les comportements des anciens camarades de classe et collègues du prestataire en matière de planification familiale et de contraception, ainsi que leur expérience personnelle, influencent les options que le prestataire peut proposer aux clients, la manière dont il le fait et le public qu'il cible.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



RELATIONS PERSONNELLES

# RÉSEAUX PROFESSIONNELS

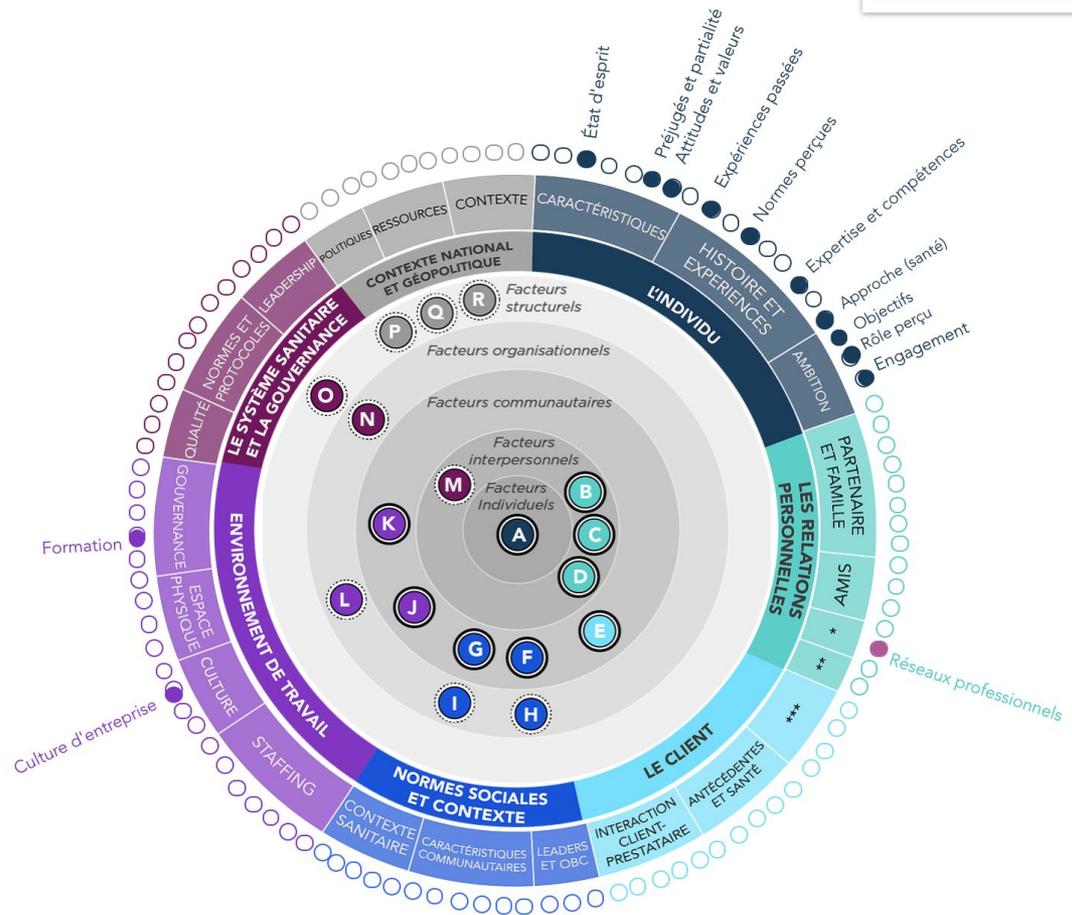
## Qu'est-ce que c'est ?

Les relations et les interactions que le prestataire entretient via les réseaux professionnels auxquels il appartient, notamment les communautés d'apprentissage entre pairs, la formation continue et les associations professionnelles. Cela peut inclure les relations avec les mentors, formelles ou non.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les réseaux professionnels ont un poids important et la relation que le prestataire entretient avec les membres de ces réseaux peut influencer directement ses compétences, ses connaissances, ses opinions et son approche de professionnel.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## RELATIONS PERSONNELLES

# LEADERS RELIGIEUX

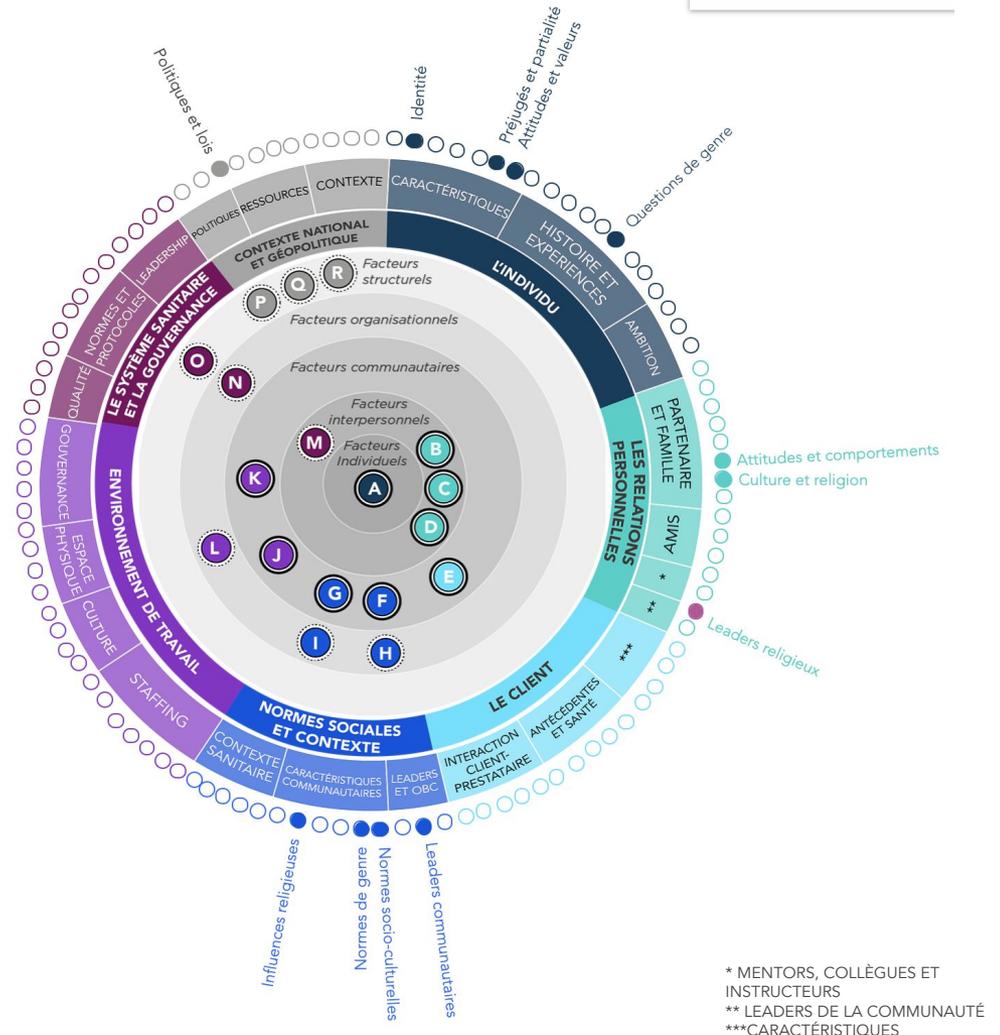
### Qu'est-ce que c'est ?

Le type et la solidité de la relation du prestataire avec des leaders religieux. Cela inclut la façon dont le prestataire considère les leaders religieux (faillibilité, déférence), la proximité de la relation avec des leaders religieux individuels, les enseignements de ces leaders concernant la planification familiale et la contraception, ainsi que le degré d'influence de ces leaders religieux sur le prestataire.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les leaders religieux peuvent influencer ce que le prestataire considère comme approprié et acceptable religieusement, dans le cadre de son travail. Plus spécifiquement, les systèmes de croyance préconisés par ces leaders religieux peuvent avoir un impact sur les services que le prestataire juge acceptables ou inacceptables, ainsi que sur la manière dont il traite les personnes présentant certains comportements. Des relations individuelles fortes et une confiance importante dans l'infailibilité de ces leaders peut mener à une influence accrue sur le prestataire.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



RELATIONS PERSONNELLES

# LEADERS COMMUNAUTAIRES

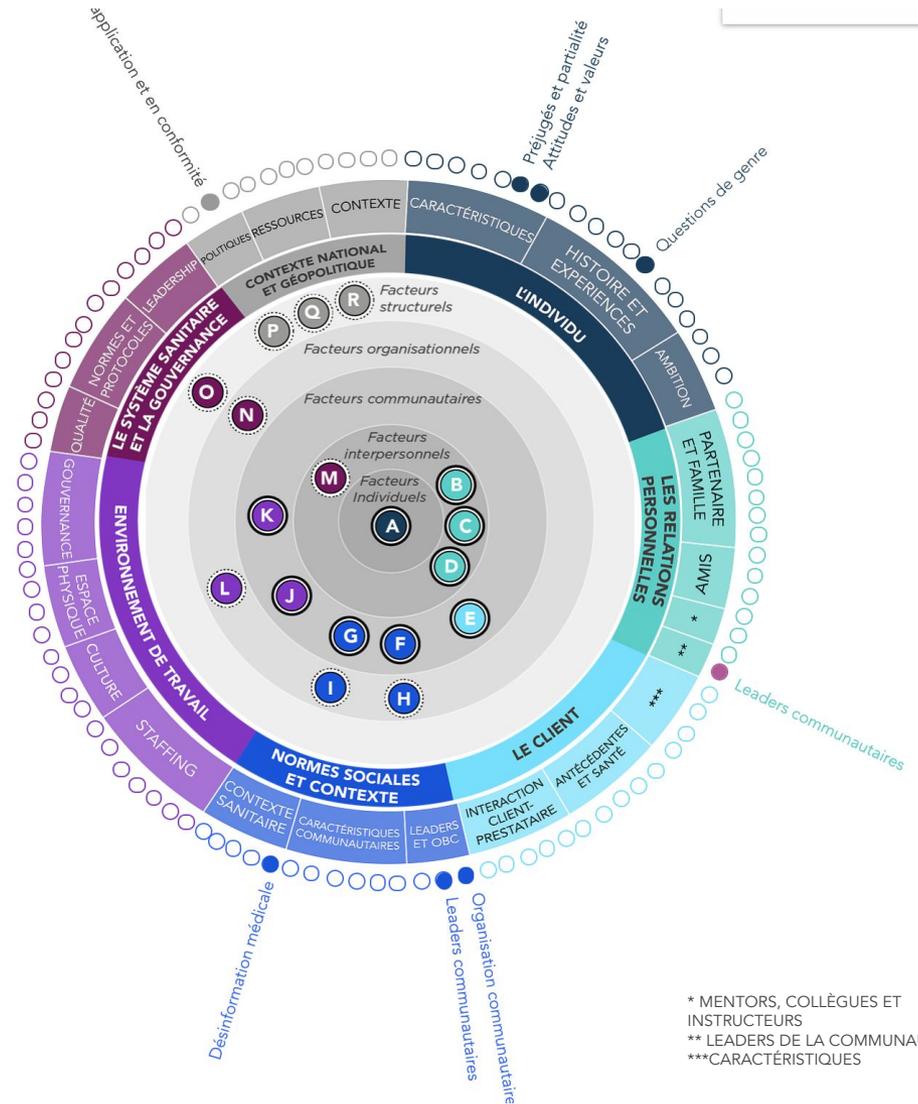
## Qu'est-ce que c'est ?

Le type et la solidité de la relation du prestataire avec des leaders communautaires. Cela inclut la proximité de la relation avec des leaders communautaires individuels, le positionnement de ces leaders concernant la planification familiale et la contraception, ainsi que le degré d'influence de ces leaders communautaires sur le prestataire.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les leaders communautaires peuvent influencer ce que le prestataire considère comme approprié et acceptable communautairement, dans le cadre de son travail. Des relations individuelles fortes et une confiance importante dans l'infailibilité de ces leaders peut mener à une influence accrue sur le prestataire.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



## LE CLIENT

# IDENTITÉ

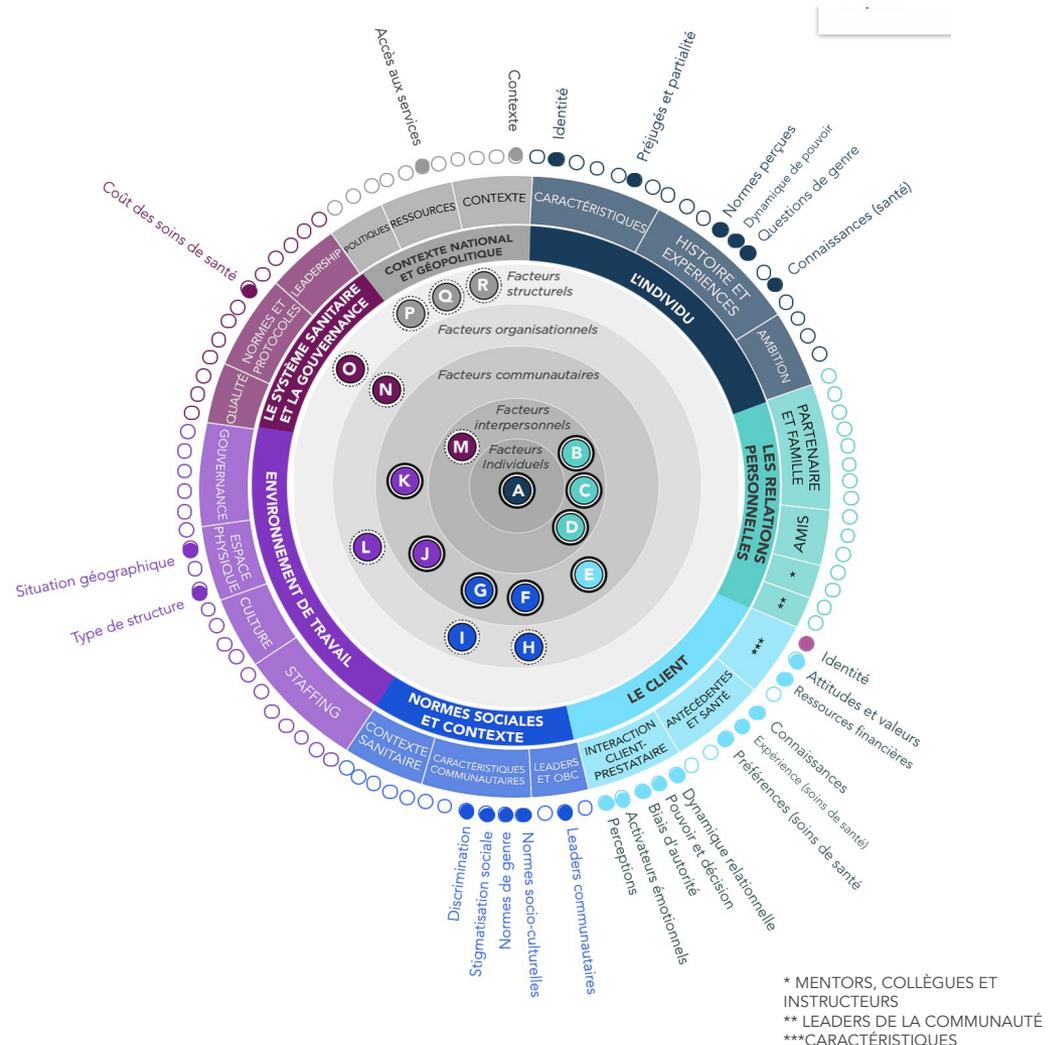
### Qu'est-ce que c'est ?

La combinaison des croyances, des rôles, des traits de personnalité, des caractéristiques et des expressions qui composent l'identité perçue et réelle du client, ainsi que ses statistiques démographiques. Cela inclut des facteurs tels que l'âge, la langue et le dialecte, le sexe, la race/l'origine ethnique, le statut marital, les revenus, l'éducation, la nationalité, le langage, l'état civil, le statut hiérarchique ou communautaire, la religion et les rôles attendus.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

L'identité et les données démographiques conditionnent la façon dont le client se perçoit lui-même et perçoit les autres (fournisseurs ou leaders communautaires), et la manière dont il interagit avec eux. Elles peuvent constituer des points de connexion ou des obstacles, réels ou perçus, entre le prestataire et les clients (par ex., différence de langue), et avoir une influence sur les attitudes et les préjugés. Les caractéristiques du client façonnent également la façon dont les prestataires le traitent et le considèrent. Par exemple, le prestataire peut supposer que le client est issu d'une classe sociale inférieure et ne comprendra pas les informations médicales qu'il a à lui communiquer, et décider de ne pas lui expliquer les effets secondaires.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?









## LE CLIENT

# CONNAISSANCES EN MATIÈRE DE SANTÉ

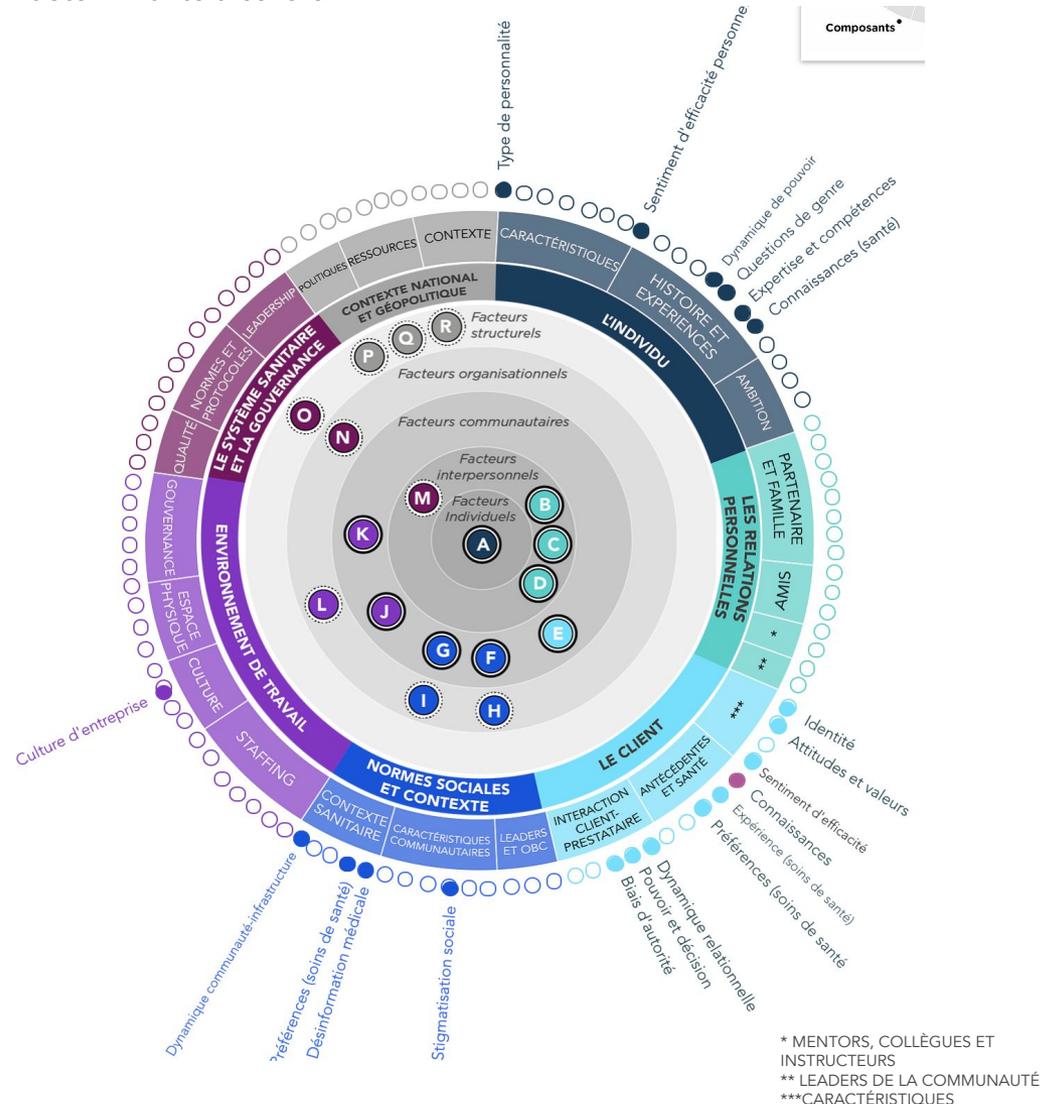
### Qu'est-ce que c'est ?

La capacité et les compétences du client concernant l'obtention, le traitement, la compréhension et la communication des informations médicales de base. Ces capacités peuvent être nécessaires pour permettre au client de prendre des décisions appropriées concernant sa santé ou celle des autres.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le degré de connaissance en matière de santé est lié à la capacité du client à trouver des informations et des services de santé, y répondre, les traiter, prendre les décisions afférentes et assurer un suivi. Elle influence en outre la capacité du client à communiquer ses besoins et ses préférences et à comprendre ce que le prestataire lui dit. Cela peut, en retour, avoir un impact sur la façon dont les prestataires communiquent et interagissent avec le client, le comprennent et assurent son suivi.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



## LE CLIENT

# EXPÉRIENCES EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ

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

Les antécédents médicaux du client et son expérience, passée ou présente, vis-à-vis du système de santé, ainsi que ses attentes concernant les résultats. Cela inclut son expérience relative à l'accès et à la prestation de soins de santé (ou à leur observance), dispensés par différents types de prestataires dans divers environnements médicaux (à domicile, en clinique mobile ou en structure sanitaire). Son expérience peut être positive ou négative. Elle inclut également les besoins et les antécédents médicaux présents et passés.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

L'expérience et les antécédents médicaux conditionnent la manière dont le client se présente et plaide sa cause dans la relation client-prestataire, et face aux différents types de prestataires, y compris sa capacité à communiquer ses propres besoins et priorités et à répondre aux informations et services de santé. Ils peuvent influencer le type de service et de produit qu'il demande ou est prêt à accepter. L'expérience affecte le degré d'engagement du client et la façon dont le prestataire communique et interagit avec lui, et assure son suivi. Par exemple, le prestataire doit tenir compte des expériences passées du client dans ses recommandations et être sensible à la manière dont le client répond aux différentes formes de communication.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES





## LE CLIENT

# EXPÉRIENCE DE LA VIOLENCE

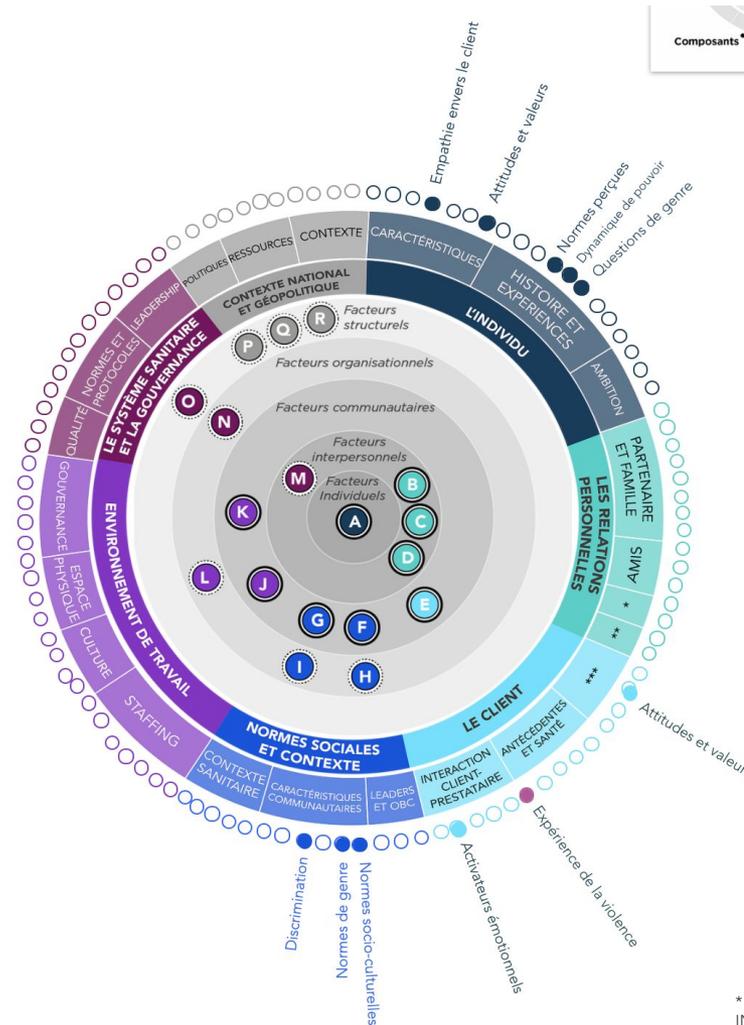
### Qu'est-ce que c'est ?

L'expérience du client en matière de violence et d'événements traumatiques, sous quelque forme et à quel moment que ce soit. Cette violence peut avoir lieu au sein du foyer, avec les partenaires et les membres de la famille, ou avec des étrangers, des connaissances et des amis. Ces expériences incluent les violences physiques, domestiques, familiales, conjugales, sexuelles ou émotionnelles et/ou tout autre type de violence basée sur le genre ; les violences communautaires, les catastrophes naturelles et les tragédies humaines (par ex., conflits armés, catastrophes climatiques et économiques, inondations, tremblements de terre, ouragans) ; les accidents et les blessures graves.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Ces expériences affectent la confiance du client et la santé psychosociale (psychologique, émotionnelle, sociale et spirituelle). Elles peuvent aussi influencer les sentiments et les émotions ressentis par le client durant ses interactions avec les prestataires. Elles peuvent affecter la capacité du client à intégrer et retenir les informations, adopter et conserver les pratiques recommandées et atteindre les résultats souhaités. Les prestataires doivent être conscients de ces expériences et y être sensibles, et proposer des produits, des services et des informations médicales en fonction de la situation et du contexte spécifiques. Par exemple, dans le cas d'une cliente ayant un partenaire violent qui ne la soutient pas dans sa démarche de planification familiale, il peut être préférable d'opter pour une méthode privée (par ex., produits injectables) qui peut être obtenue et utilisée sans que le partenaire en ait connaissance.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## LE CLIENT

# DYNAMIQUE RELATIONNELLE

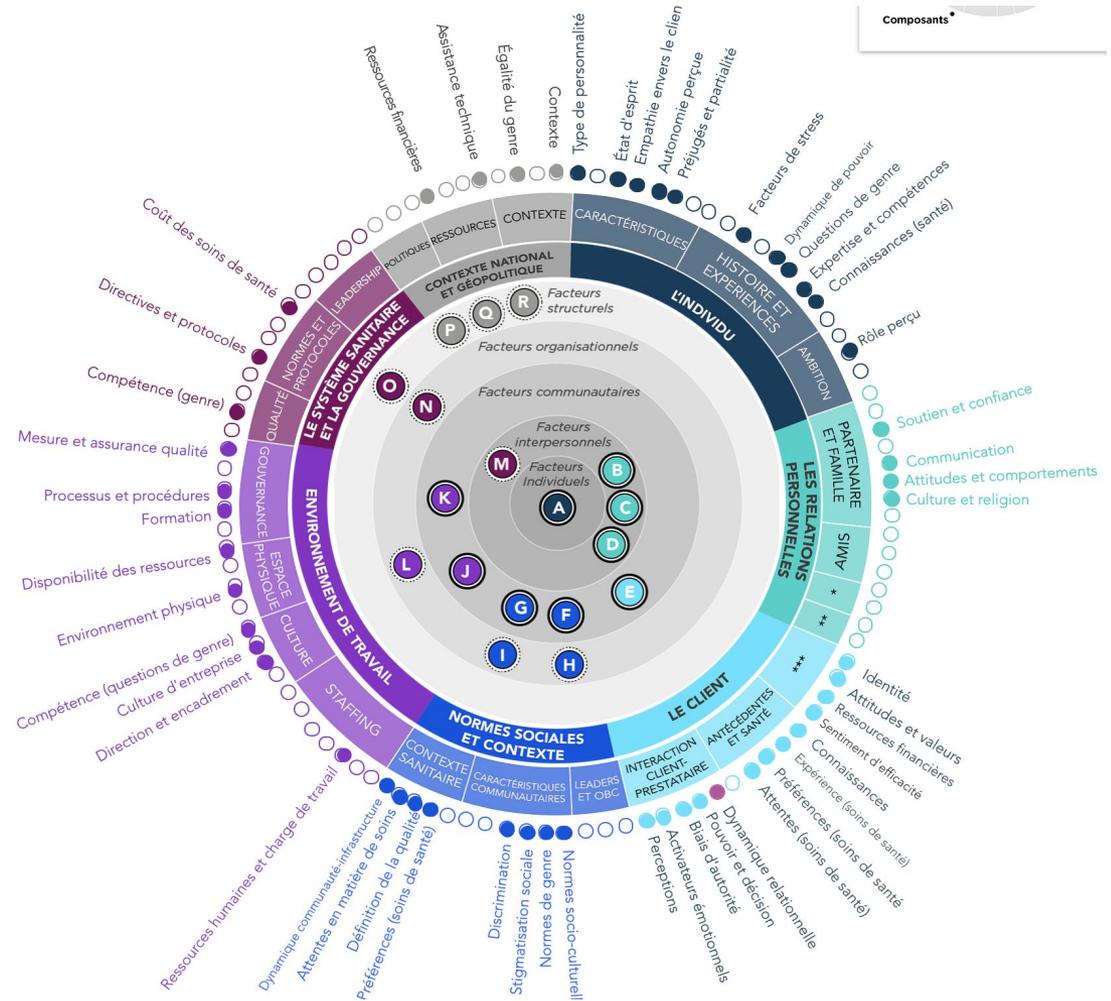
### Qu'est-ce que c'est ?

Les caractéristiques et les qualités qui façonnent et influencent la relation entre le client et les prestataires, sur la base de caractéristiques identitaires communes, telles que la race, la classe, l'origine ethnique, la culture, la classe, le handicap, l'identité de genre et l'orientation sexuelle. Celles-ci incluent le degré de respect et de confiance, l'influence et le pouvoir perçus et ressentis (par ex., prise de décision), les attentes et les perceptions liées au genre, les attentes et les perceptions liées à l'âge (respect, déférence), l'état émotionnel, les styles de communication (autoritaire, coopératif) et l'empathie partagée entre le client et les prestataires.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Ces caractéristiques et qualités influencent la volonté et la capacité des prestataires à comprendre, respecter et apprécier le client, son milieu et le contexte dans lequel ses comportements et résultats en matière de santé se révèlent. Elles affectent la communication avec le client et le fait que les prestataires fournissent informations médicales, services et traitements en fonction des besoins, des priorités, des préférences et des souhaits du client.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## LE CLIENT

# POUVOIR ET DÉCISION

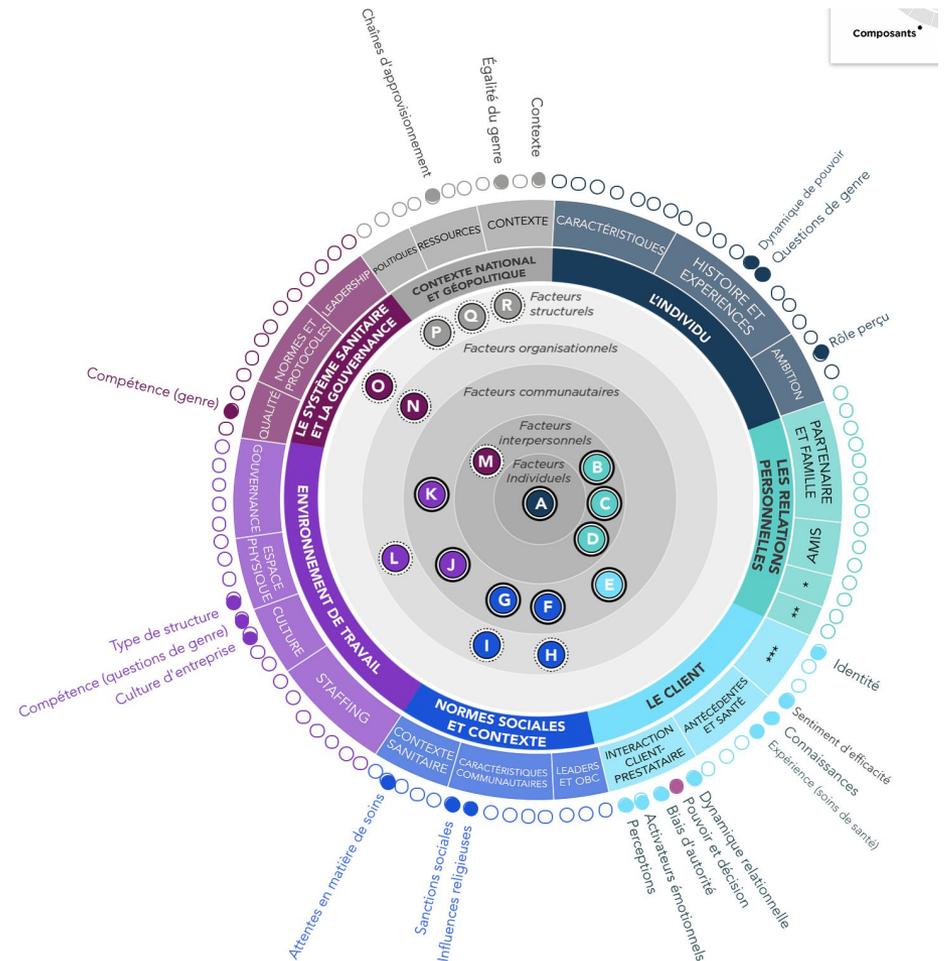
### Qu'est-ce que c'est ?

La capacité du client à se sentir apte à agir de façon indépendante et à faire ses propres choix. Cela inclut sa capacité à rechercher des informations et des services de santé, à défendre sa santé et son bien-être et à participer activement au processus décisionnel relatif à sa santé. Les prestataires possèdent généralement plus de pouvoir que leurs clients dans un contexte de santé, du fait de leur statut et de leur niveau d'éducation. Cette situation se vérifie particulièrement lorsque la position hiérarchique est valorisée et que le client affiche de la déférence face à l'autorité.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Cette dynamique façonne et influence la relation client-prestataire, notamment la volonté et la capacité du client à partager des informations médicales, à définir ses besoins et ses préférences, et à prendre des décisions. Elles affectent également la mesure dans laquelle le prestataire a la responsabilité de fournir des informations et des services de santé conformes aux besoins et aux priorités du client.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

LE CLIENT

# BIAIS D'AUTORITÉ

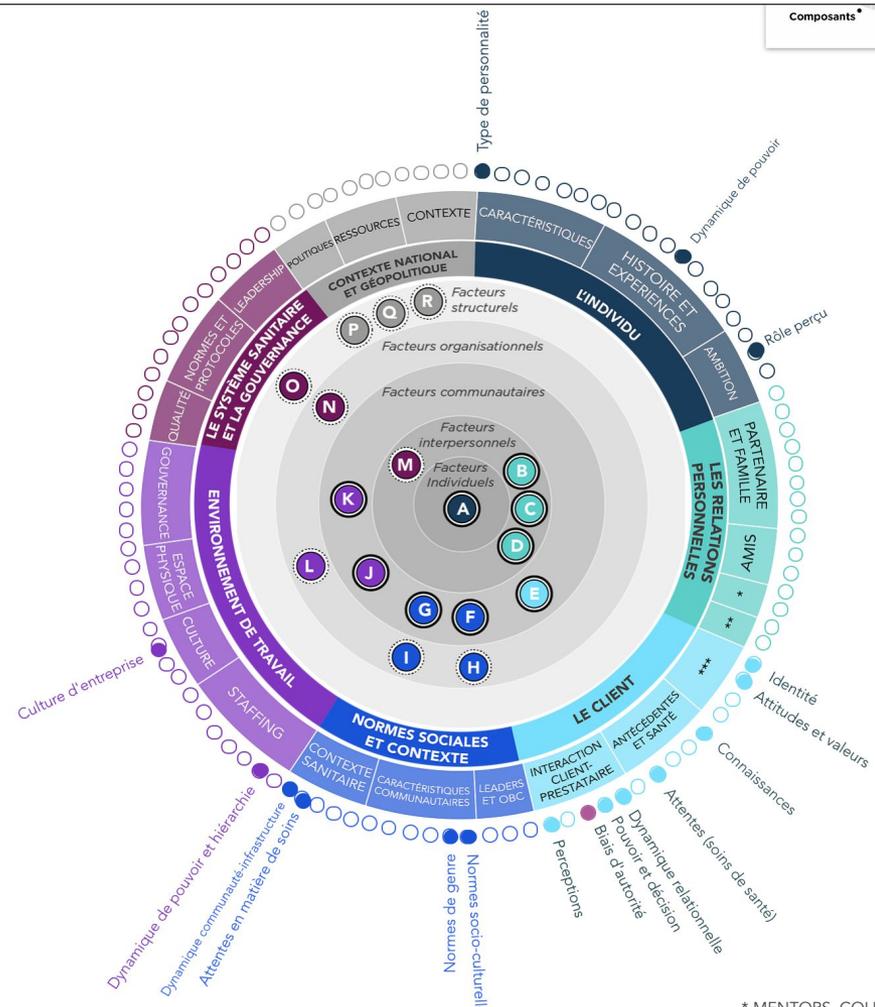
## Qu'est-ce que c'est ?

La tendance à accorder un pouvoir et des connaissances supérieurs aux figures d'autorité et à être influencé par elles. Le fait de considérer une personne comme une figure d'autorité dépend du contexte ; par exemple, si quelqu'un dit que telle personne est une figure d'autorité ou par l'observation de symboles tels que la tenue vestimentaire (par ex., la blouse blanche des médecins) ou l'insigne (par ex., nom, titre, diplôme).

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La présence d'un biais d'autorité joue un rôle important dans la dynamique relationnelle client-prestataire. Ce biais affecte la propension du client à poser des questions et sa capacité à choisir une solution autre que celle recommandée par le prestataire. Il influence le comportement des prestataires et la mesure dans laquelle ceux-ci adaptent leur comportement aux besoins, aux priorités, aux préférences ou aux désirs du client.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## LE CLIENT

# ACTIVATEURS EMOTIONNELS

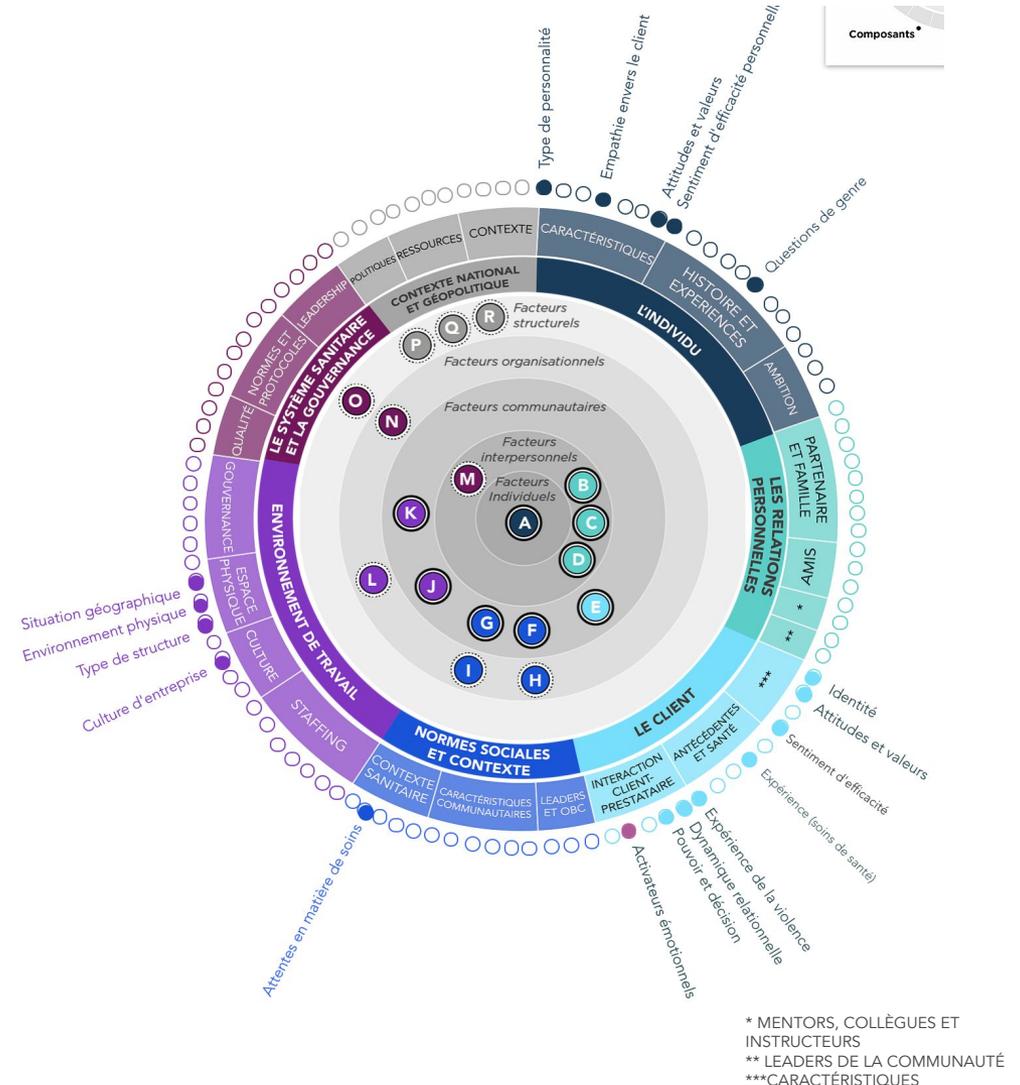
### Qu'est-ce que c'est ?

Les images, les mots ou les actions qui, durant les interactions avec le prestataire, suscitent des sentiments forts ou font remonter des émotions profondément refoulées, pour quelque raison que ce soit. Ces sentiments et émotions peuvent être classiquement négatifs et positifs. Ils incluent la peur, la honte, le chagrin, la colère, l'accablement, l'abattement, l'hésitation, l'appartenance, l'acceptation, le soulagement, le respect et la joie. Ces activateurs peuvent être à la fois perçus (par ex., observés sans réponse émotionnelle) et ressentis (par ex., ressentis via une réponse émotionnelle). Lorsqu'ils sont ressentis, les activateurs peuvent engendrer des comportements d'adaptation, durant ou après l'interaction. Par exemple, un client qui n'a jamais été écouté ni respecté durant ses interactions passées avec des prestataires peut ressentir de la colère ou de la résistance s'il pense qu'un prestataire tente de lui imposer un traitement médical en particulier.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les sentiments et les émotions positifs et négatifs jouent un rôle important dans la prestation des soins de santé et la relation client-prestataire, car ils façonnent et influencent directement la façon dont les clients et les prestataires vivent leur interaction, ainsi que la manière dont ils communiquent et interagissent. Le prestataire peut adapter son comportement (par ex., en étant moins susceptible de proposer des informations ou des services médicaux en particulier, ou bien en exprimant de la certitude dans une situation incertaine) afin d'éviter de provoquer des émotions ou des sentiments trop forts chez le client. Le client peut également adapter son comportement pour éviter de déclencher des émotions ou des sentiments forts pouvant affecter sa réaction du moment et la façon dont le prestataire le traite, en conséquence. Toute adaptation du comportement, que ce soit de la part du client ou du prestataire, aura des effets sur la dynamique relationnelle client-prestataire.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



## LE CLIENT

# PERCEPTIONS

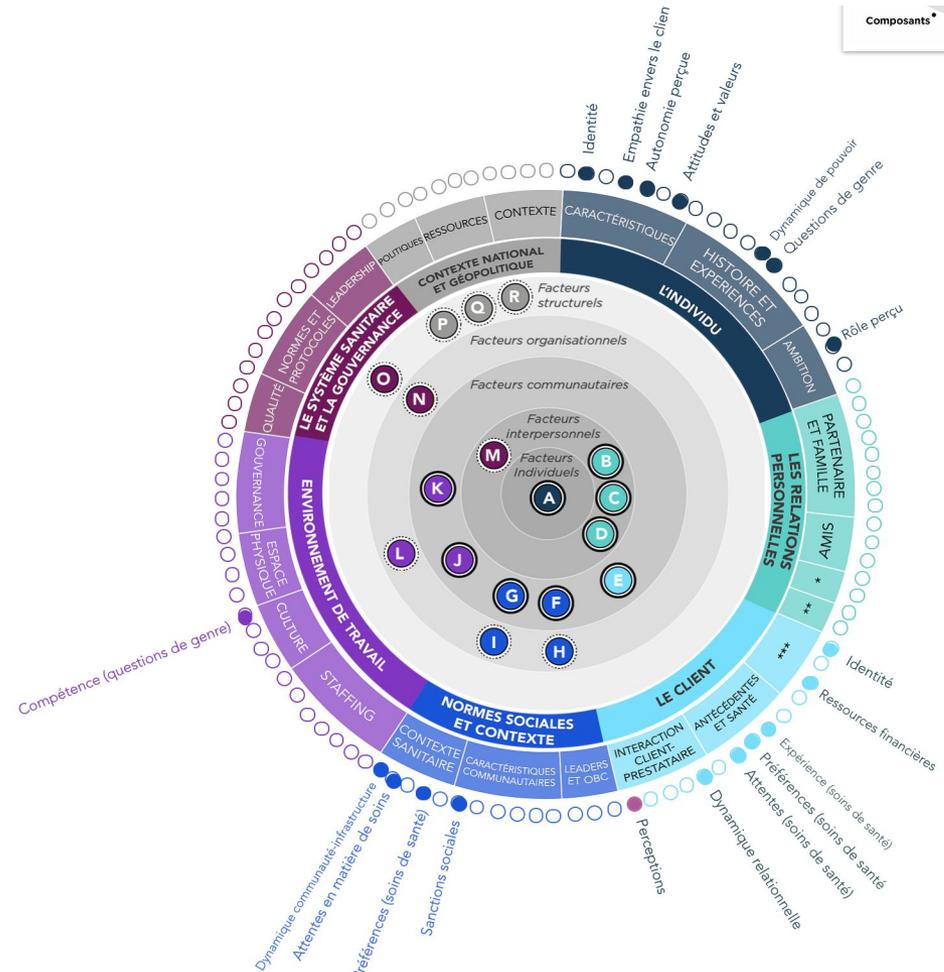
### Qu'est-ce que c'est ?

La façon dont le client et le prestataire se considèrent l'un l'autre, ainsi que leur compréhension de leur rôle et de leurs responsabilités mutuels durant et après l'interaction. Cela inclut les attentes en matière de comportement et de communication basées sur les caractéristiques démographique, la profession et l'identité. Par exemple, le client peut se voir dans un rôle passif ou actif durant l'interaction. Le prestataire peut quant à lui avoir une perception négative du client basée sur la façon dont celui-ci s'habille.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les perceptions sont liées à la motivation du client, à son désir et à sa confiance dans l'interaction client-prestataire. Elles influencent la propension et la capacité du client à faire connaître ses besoins, ses priorités, ses préférences et ses désirs ; à donner un retour sur les traitements et services reçus ; et à exprimer son avis sur le type de service qu'il souhaite recevoir. Le fait que le client joue un rôle passif ou un rôle actif peut façonner et influencer un changement de comportement de la part du prestataire.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# ORGANISATION COMMUNAUTAIRE

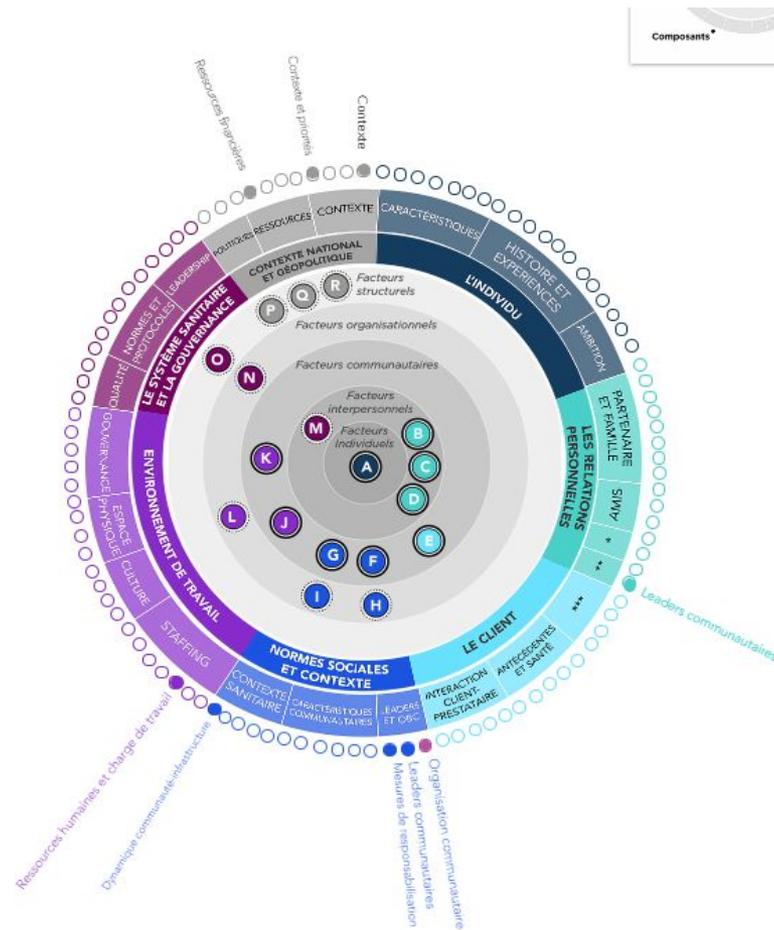
## Qu'est-ce que c'est ?

Le degré d'implication d'une communauté dans l'identification, la mobilisation et la prise en charge de ses propres problématiques de santé. Cela inclut l'organisation de groupes, au sein de la communauté, pour prendre en charge les problématiques de santé locales, avec notamment la recherche de financements et de solutions, et un travail en étroite collaboration avec les prestataires et les structures sanitaires pour répondre conjointement aux besoins de la communauté.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les communautés qui disposent de ce type de structure d'organisation ou de mobilisation peuvent étendre l'impact et la portée du travail des prestataires. Elles peuvent proposer aux membres de la communauté des lieux de dialogue, qui favorisent l'adoption et le maintien des comportements ciblés. Cela réduit également la charge de travail des prestataires et des structures sanitaires, en facilitant l'identification et la mise en œuvre de solutions locales. Ce type de structure communautaire peut également servir de mécanisme de responsabilité pour le comportement des prestataires.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# LEADERS COMMUNAUTAIRES

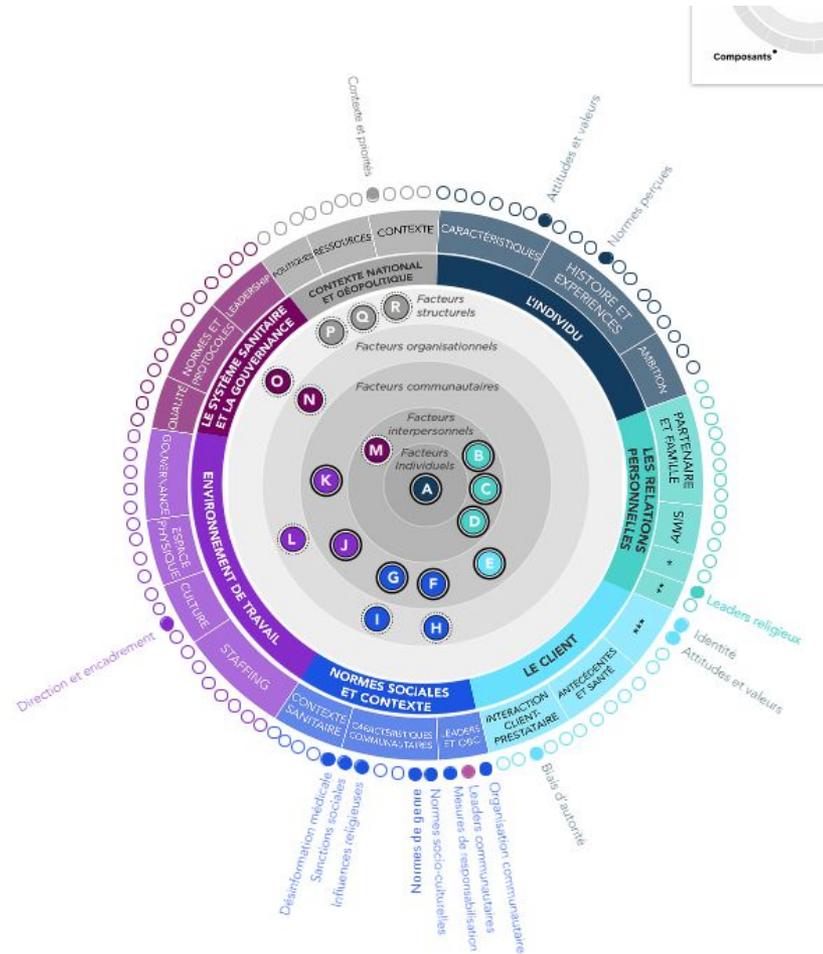
## Qu'est-ce que c'est ?

La position des leaders religieux, politiques, culturels, économiques, dépositaires des traditions et autres leaders d'opinion de la communauté, ainsi que leur degré d'influence sur les membres de la communauté. Cela inclut la manière dont le point de vue des leaders modèle les valeurs des autres et la probabilité que les membres de la communauté se calquent sur leur comportement. Cela peut également inclure les actions directes engagées par les leaders communautaires pour faciliter ou compliquer l'adoption et le maintien des comportements en matière de santé.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les communautés qui disposent de ce type de structure d'organisation ou de mobilisation peuvent étendre l'impact et la portée du travail des prestataires. Elles peuvent proposer aux membres de la communauté des lieux de dialogue, qui favorisent l'adoption et le maintien des comportements ciblés. Cela réduit également la charge de travail des prestataires et des structures sanitaires, en facilitant l'identification et la mise en œuvre de solutions locales. Ce type de structure communautaire peut également servir de mécanisme de responsabilité pour le comportement des prestataires.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# MESURES DE RESPONSABILISATION

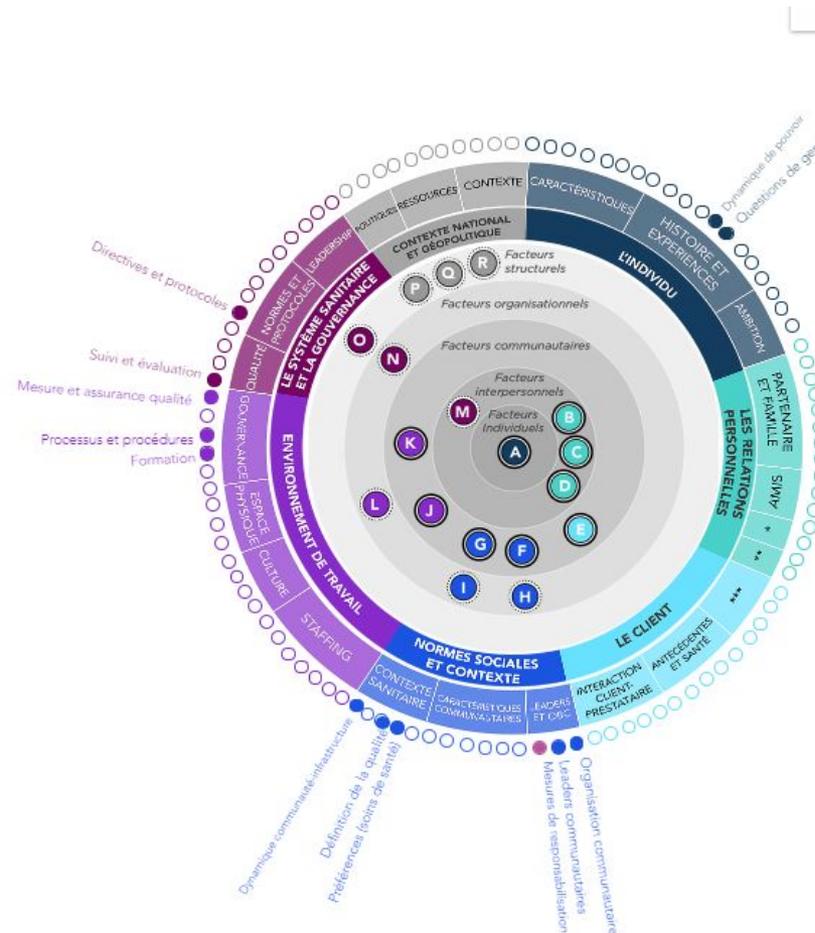
## Qu'est-ce que c'est ?

Les processus et les mesures que la communauté utilise pour garantir que les structures sanitaires et les prestataires engagent leur responsabilité pour leurs promesses et leurs actions. Cela inclut la définition d'attentes claires, de mécanismes de retour continu et des conséquences en cas d'action/inaction. Pour exemple, l'utilisation de fiches de notation pour mesurer les performances de la structure/du prestataire et offrir un retour clair sur ces performances.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les mesures de responsabilisation aident les prestataires à comprendre les normes communautaires en matière de soins de santé et leur offrent des retours réguliers sur leurs performances par rapport aux besoins et aux préférences ciblés. Chaque structure et prestataire engage ainsi sa responsabilité concernant la qualité des soins dispensés. Ces mesures influencent les critères d'évaluation et la relation communauté-infrastructure.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES



CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# NORMES DE GENRE

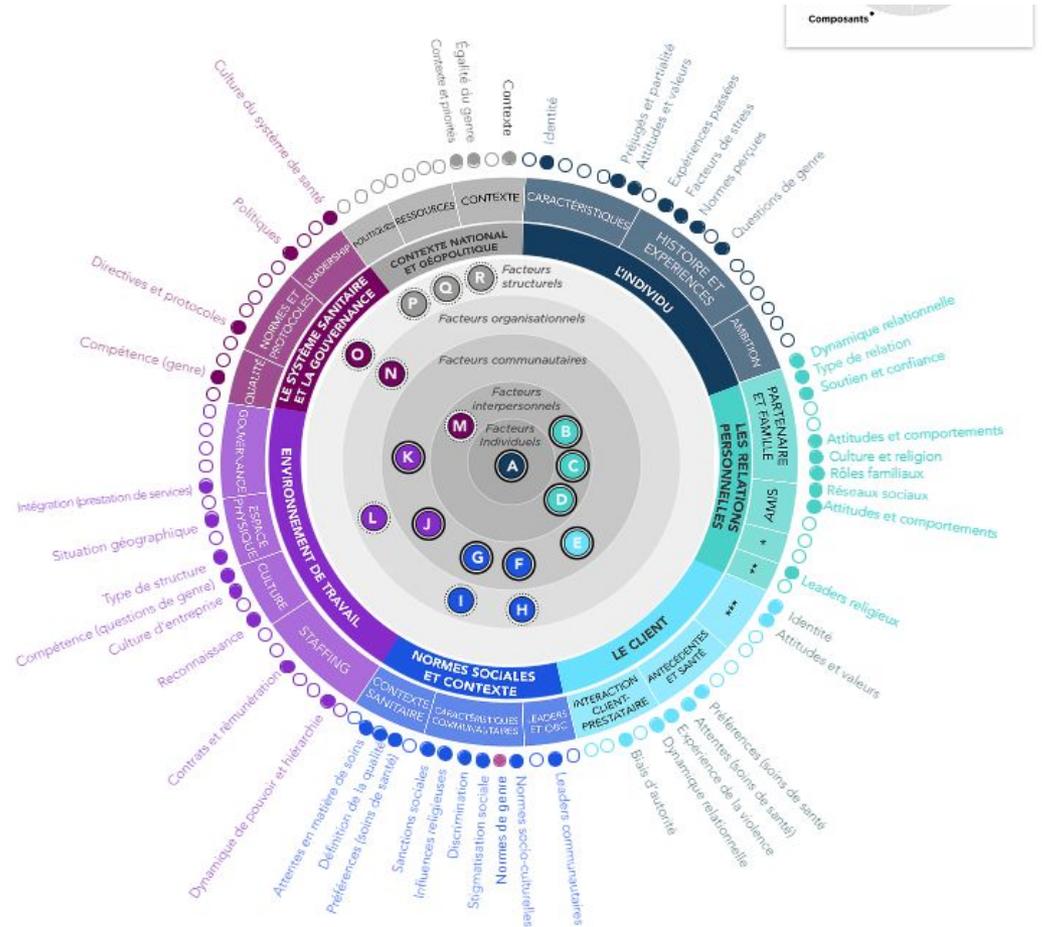
## Qu'est-ce que c'est ?

Les normes et attentes au sein d'une société ou d'une communauté qui régissent la façon dont les personnes doivent se comporter et agir, sur la base de leur genre et/ou sexe perçu ou réel. Les normes de genre sont souvent des constructions sociales binaires opposant deux formes : le masculin (hommes et garçons) et le féminin (femmes et filles). Elles peuvent être descriptives (perception de ce que les autres membres du groupe font réellement) ou injonctives (perception de ce qui est approuvé par les autres). Par exemple, les membres d'une communauté peuvent penser que les autres n'approuvent pas qu'un homme recherche des soins de santé, car cela peut être considéré comme un signe de faiblesse (norme injonctive) ; des hommes peuvent cependant demander des services de santé (norme descriptive).

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Ces normes de genre façonnent et influencent la relation client-prestataire, sur la base de ce que les clients et les prestataires présentent d'eux-mêmes et les suppositions qu'ils font les uns sur les autres. Par exemple, une cliente discutera plus ouvertement et directement avec une prestataire femme de l'intérêt des méthodes de planification familiale, car elle a appris dans sa communauté qu'il est tabou pour une femme de parler de sexualité avec un homme. Ou bien une prestataire femme ne fournira pas d'informations sur la contraception à un adolescent non marié car elle estime que la sexualité n'est pas autorisée avant le mariage. Les prestataires choisissent donc parfois les informations et services de santé qu'ils proposent en se fondant sur des attentes et des normes de genre établies, qui dictent ce qu'il est acceptable de faire et quand. Cela peut les inciter à limiter les informations fournies (par ex., à ne parler que d'abstinence aux femmes non mariées) et les services proposés (par ex., demander la permission au mari ou à la belle-mère avant de donner un contraceptif à une femme mariée).

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# STIGMATISATION SOCIALE

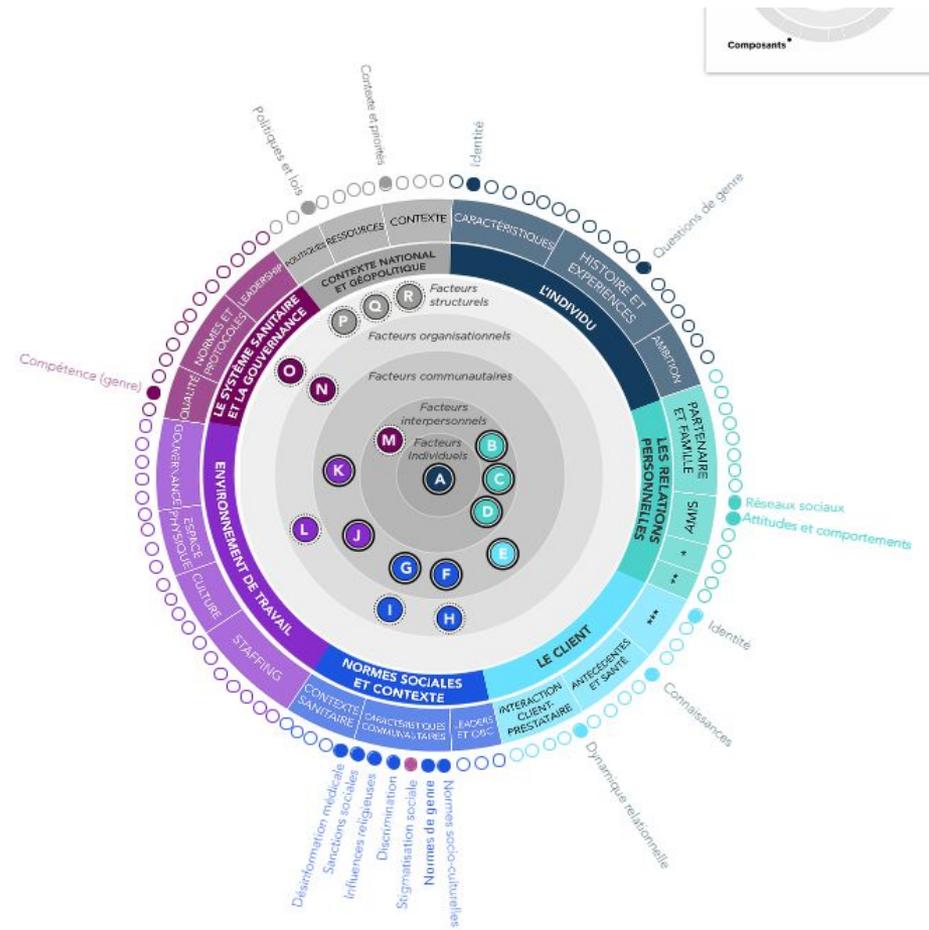
## Qu'est-ce que c'est ?

La discrimination communautaire envers un certain groupe de personnes, fondée sur une circonstance, une caractéristique ou un paramètre particulier. Par exemple, les membres d'une communauté peuvent juger et/ou traiter durement une jeune fille enceinte non mariée. La stigmatisation peut être perçue ou réelle.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La stigmatisation peut déterminer qui est autorisé/se sent légitime à accéder aux services et la gravité de l'état de santé du groupe stigmatisé. Elle a également un impact sur l'attitude des prestataires vis-à-vis des groupes stigmatisés et, en conséquence, sur la manière dont ils considèrent et traitent les clients.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLÈGES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# DISCRIMINATION

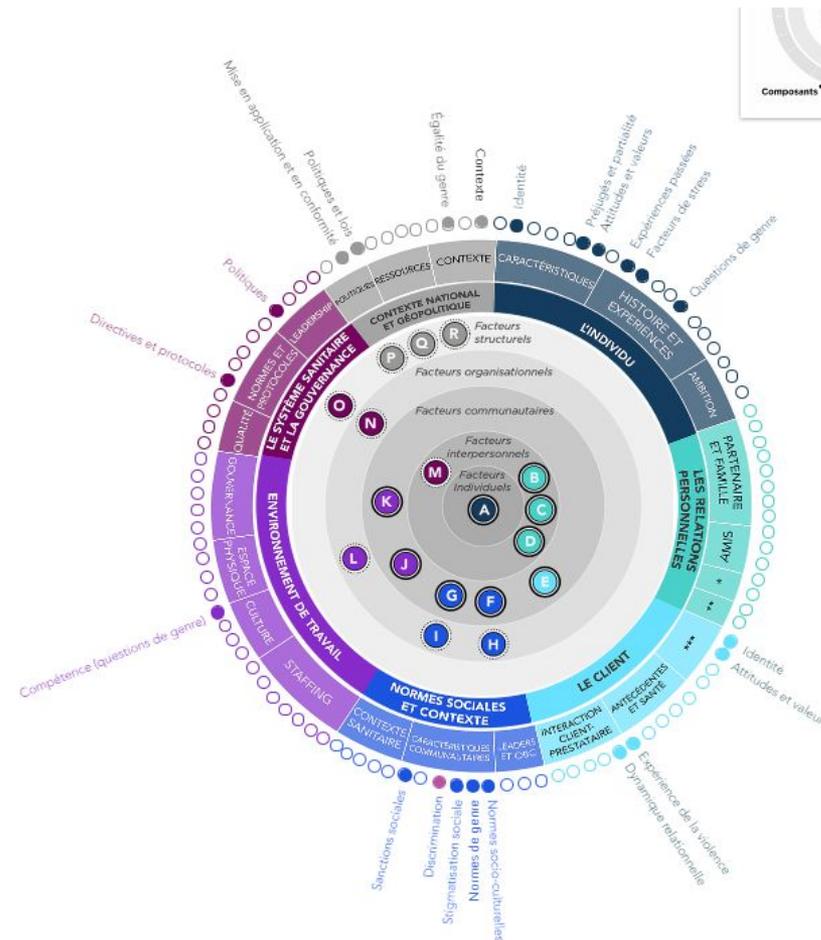
## Qu'est-ce que c'est ?

Un traitement injuste ou cruel envers un ou plusieurs groupes de personnes au sein de la communauté. Ce traitement injuste peut être fondé sur la race, le sexe, l'âge, la classe, l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, la religion ou le statut de handicap.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Discrimination et oppression peuvent limiter l'accès initial aux services et le traitement proposé, si ou quand la personne recherche des soins. Elles peuvent également influencer qui devient prestataire, la confiance que la communauté place dans les prestataires et la propension des membres de la communauté à rechercher des soins dans une structure donnée. Les prestataires peuvent véhiculer les mêmes formes de discrimination que celles qui s'appliquent au sein de la communauté, ce qui influence la manière dont ils considèrent les clients et même le fait ou non de les accepter en consultation.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# INFLUENCES RELIGIEUSES

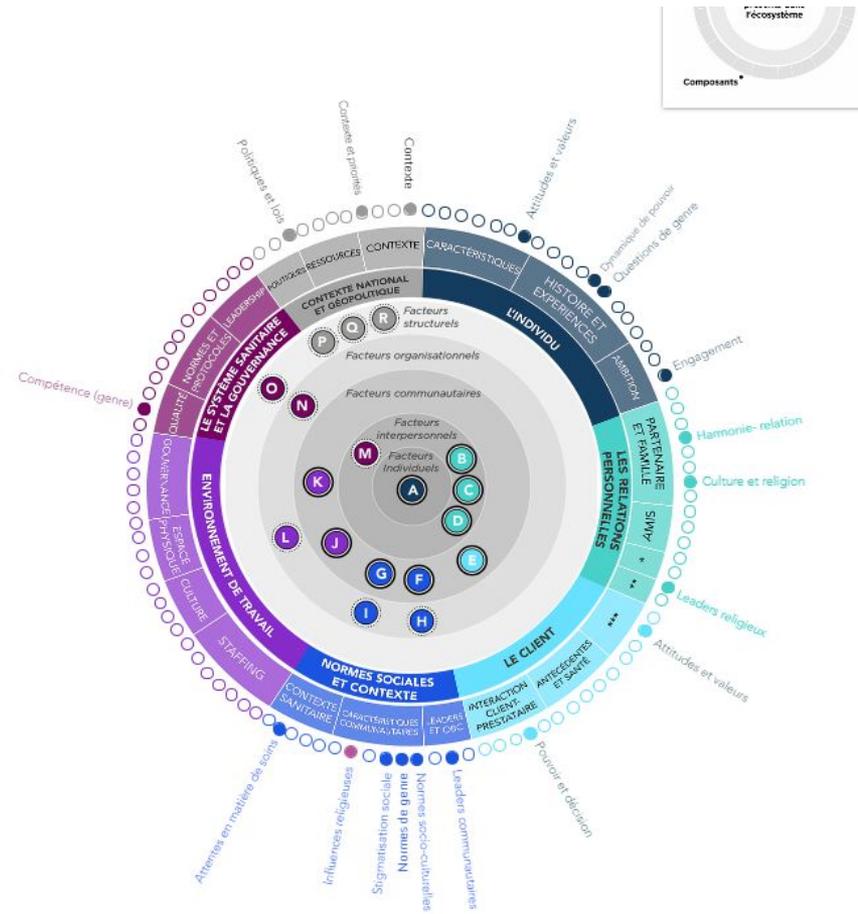
## Qu'est-ce que c'est ?

L'influence que les instances, les croyances et les pratiques religieuses ont sur les communautés. Celle-ci inclut la relation que les acteurs religieux entretiennent avec leur communauté, tout particulièrement les rapports avec ses membres les plus vulnérables. L'influence peut être d'ordre moral, comportemental, financier, politique ou normatif.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La religion joue un rôle essentiel dans le façonnage des attitudes, des croyances, des principes moraux, des pratiques et des normes en vigueur au sein d'une communauté. Cela inclut la manière dont les membres de la communauté et les prestataires considèrent les produits et services de santé, ainsi que les types de comportement qu'ils affichent. Les relations de confiance qui lient les instances religieuses aux membres de la communauté peuvent offrir des opportunités de dialogue sur les thématiques de santé, ainsi que pour toucher les membres défavorisés. Les instances et les leaders religieux ont le pouvoir d'influencer les politiques, les actions commerciales et la vie de la communauté dans son ensemble (par ex., criminalité, taux de morbidité et de mortalité). Les enseignements et les pratiques peuvent en outre donner lieu à de la discrimination ou à une stigmatisation. La religion peut toutefois apporter stabilité et soutien spirituel aux membres de la communauté.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# SANCTIONS SOCIALES

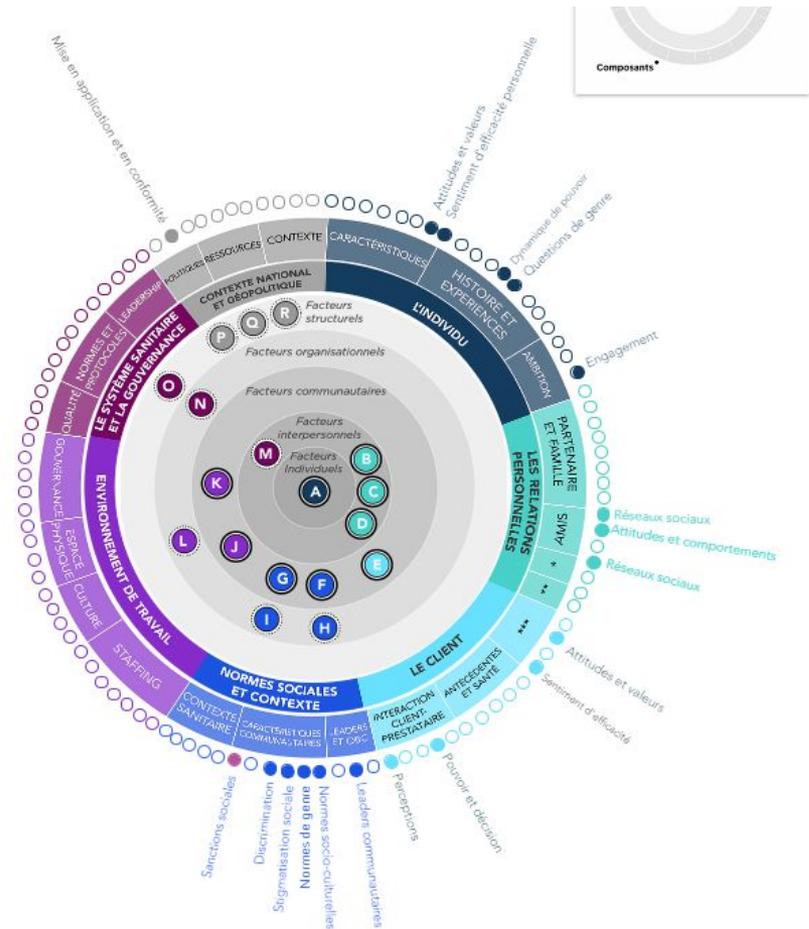
## Qu'est-ce que c'est ?

Les réactions sociales d'approbation ou de désapprobation en réponse aux actions d'un individu. Celles-ci sont utilisées pour faire appliquer les normes sociales et de genre en affichant une réaction (positive ou négative) suite aux agissements et aux comportements d'un individu. Les sanctions sociales accroissent la pression que subissent les membres de la communauté et les prestataires pour se comporter conformément aux attentes de la société. Par exemple, si le prestataire s'attend à ce qu'un parent ou un partenaire en colère le dénonce aux autorités locales, il peut refuser de recevoir un jeune qui vient de son propre chef chercher des services de planification familiale.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les sanctions sociales peuvent affecter la volonté des membres de la communauté de parler de sexualité, de contraception et de planification familiale. Elles peuvent également avoir une influence sur la propension des individus à faire appel aux services de planification familiale et de santé reproductive, et à les fréquenter régulièrement. La perception des prestataires peut également être influencée. En effet, le prestataire peut se sentir contraint par les membres de la communauté à agir d'une certaine manière ou à fournir des soins spécifiques, et le client contraint à demander ou à éviter les soins, ou à demander des services en particulier.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# DÉSINFORMATION MÉDICALE

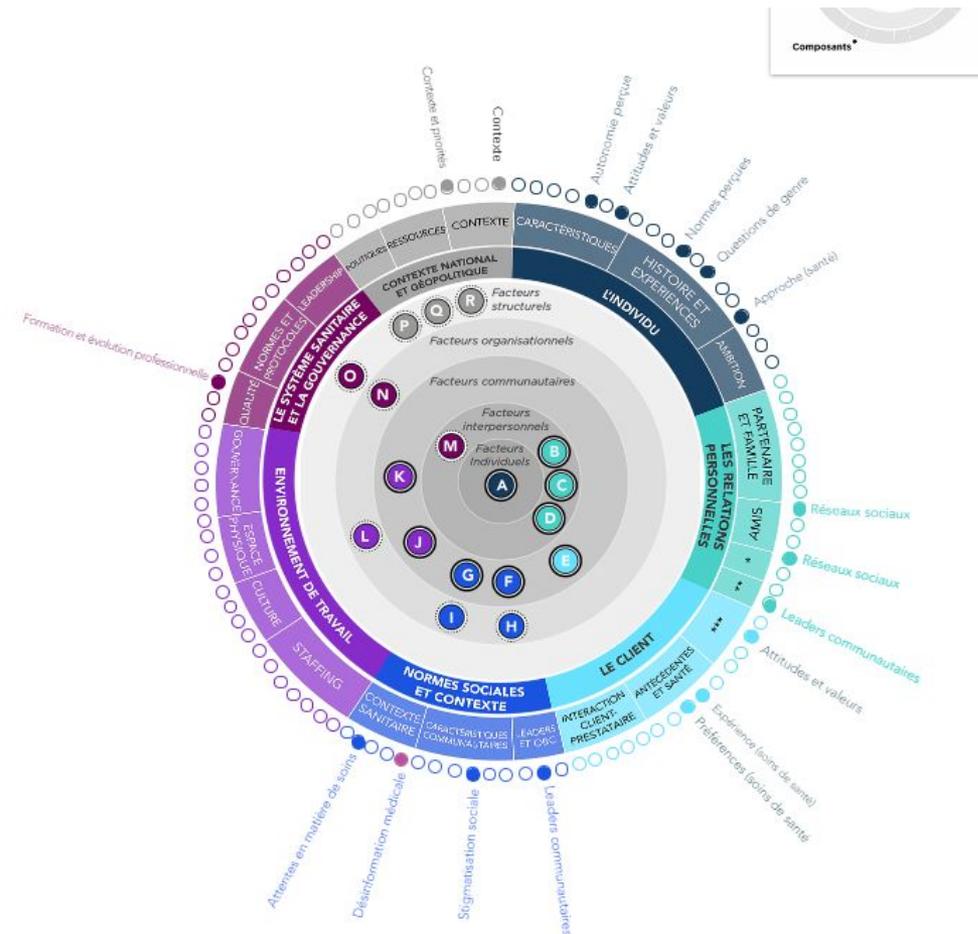
## Qu'est-ce que c'est ?

Les rumeurs, la désinformation et les fausses informations partagées et/ou promues au sein de la communauté. Il peut s'agir d'informations fausses ou inexacts diffusées involontairement par les membres de la communauté, mais aussi de la diffusion volontaire d'informations erronées dans un souci de tromperie (par ex., propagande ou données politisées).

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les informations que possèdent les membres de la communauté ont une influence directe sur leur recherche de soins et leur comportement en matière de santé. La désinformation peut affecter la manière dont la planification familiale est considérée, les méthodes jugées adéquates et la perception qu'ont les habitants des structures sanitaires et des prestataires. Lorsque les clients font régulièrement de la désinformation, les prestataires risquent de se forger une opinion négative à leur sujet (par ex., juger que les clients ne comprennent rien ou qu'ils sont incapables d'adopter certains comportements ou d'utiliser efficacement certaines méthodes).

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ

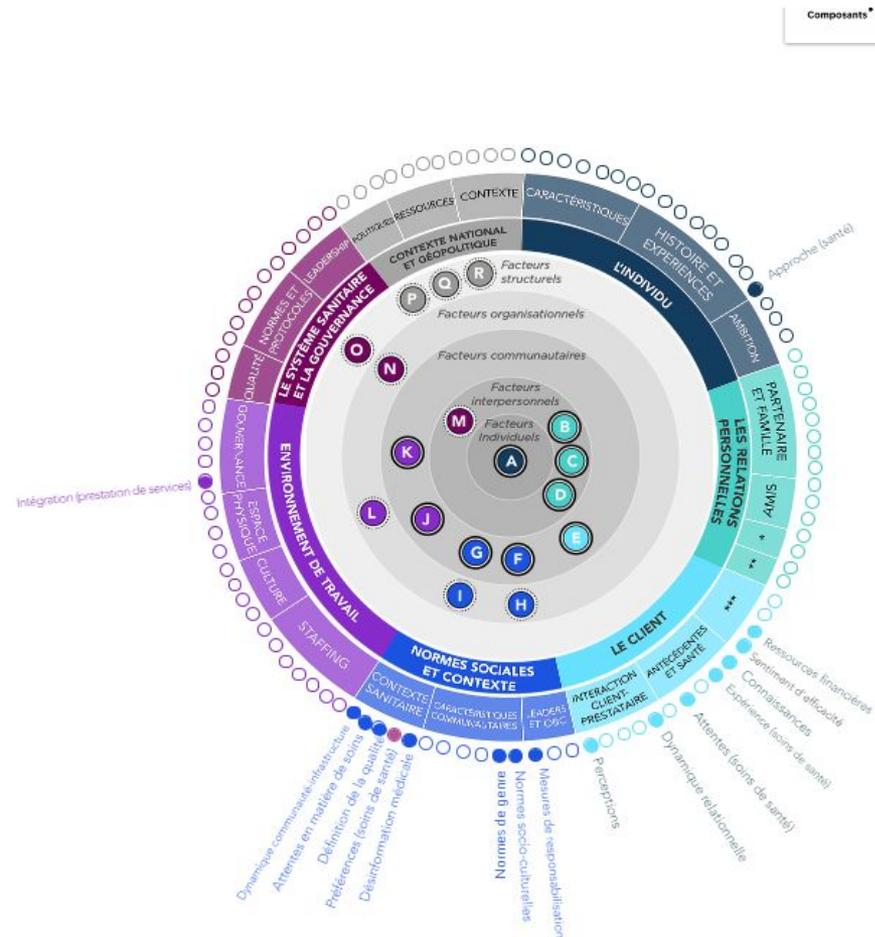
## Qu'est-ce que c'est ?

Les préférences et les approches idéologiques adoptées au sein d'une communauté en matière de pratique sanitaire : modernes, traditionnelles ou complémentaires. Cela peut également se manifester sous la forme d'une préférence pour un type de traitement ou de service de santé donné (par ex., préférence pour des méthodes de contraception non hormonales).

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les préférences et les approches idéologiques de la communauté peuvent largement influencer les attentes en matière de soins et la relation infrastructure-communauté (selon que leurs préférences sont identiques ou non). Elles peuvent inciter ou non les clients à adopter et à poursuivre certains comportements et services. Elles peuvent également influencer les mécanismes de feedback et les mesures de performance.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# DÉFINITION COMMUNAUTAIRE DE LA QUALITÉ

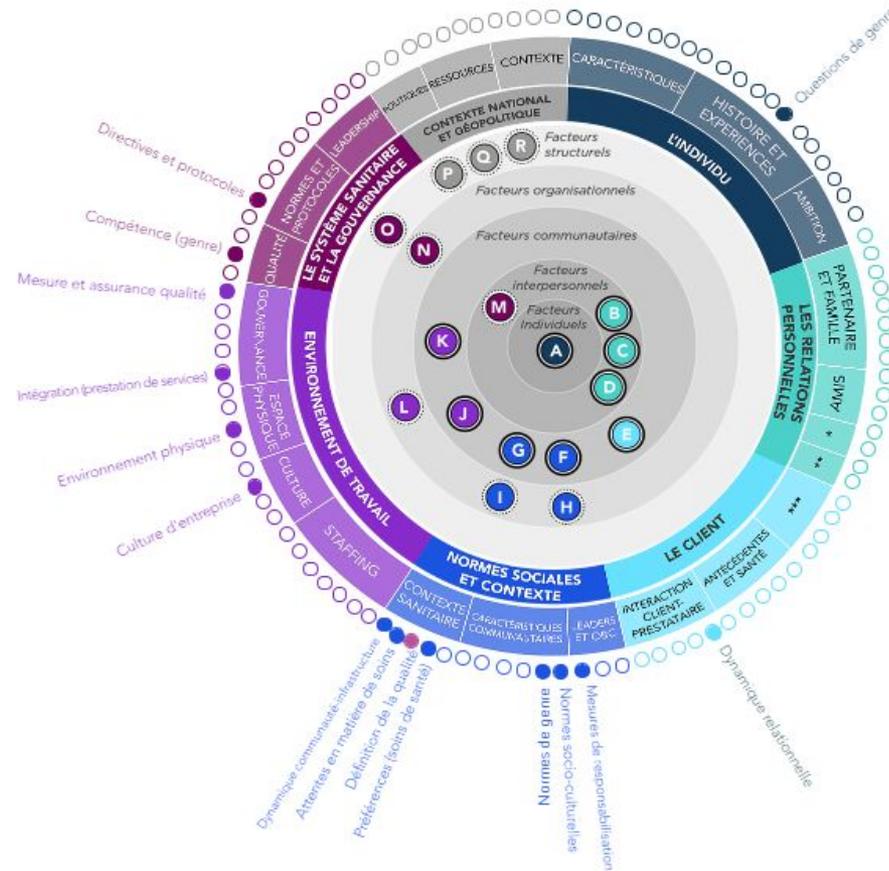
## Qu'est-ce que c'est ?

La façon dont la communauté perçoit et définit la notion de « qualité » en matière de prestation de services et de soins de santé.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Cette perception a une forte influence sur les attentes en matière de soins et sur la satisfaction des clients vis-à-vis des soins reçus. Ces facteurs peuvent, à leur tour, avoir un impact sur la probabilité d'adoption et de maintien des comportements ciblés. Si la définition de qualité du prestataire diffère de celle de la communauté au sein de laquelle il travaille, un service techniquement de bonne qualité pourra malgré tout être considéré comme insuffisant. Pour mieux répondre aux besoins des clients, les prestataires doivent comprendre la perception communautaire de la notion de qualité et agir pour offrir le type de service souhaité.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# ATTENTES EN MATIÈRE DE SOINS

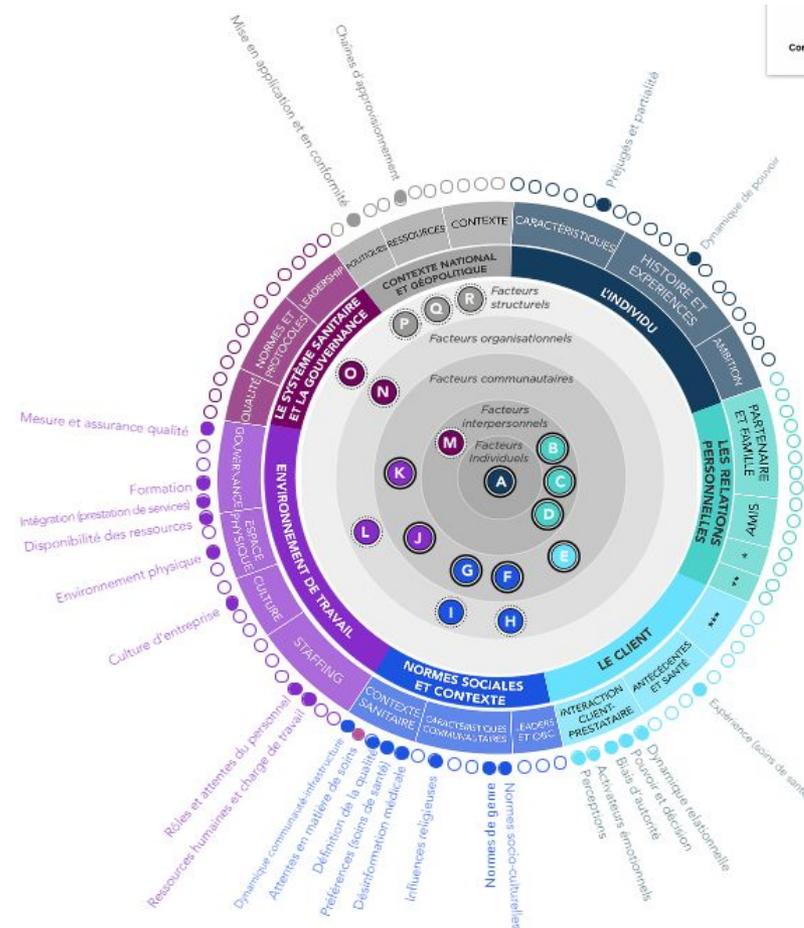
## Qu'est-ce que c'est ?

Les attentes des membres de la communauté concernant la façon dont ils souhaitent être traités, la façon dont les prestataires doivent se comporter et le type de produits et de services proposés. Par exemple, les membres de la communauté peuvent attendre des prestataires qu'ils refusent de fournir des moyens de contraception aux adolescents sans une autorisation parentale.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La satisfaction est fondée sur ces attentes, et elle affecte le comportement du prestataire. Les membres de la communauté seront moins enclins à juger qu'ils ont reçu un service de qualité si leurs attentes concernant la façon dont le soin doit se passer ne sont pas satisfaites. Le prestataire peut se sentir contraint de se comporter comme les membres de la communauté le souhaitent (même si cela n'est pas conforme aux consignes et protocoles en vigueur) afin d'obtenir un retour positif des membres concernant leur perception, leur satisfaction, leur adhésion et leur fidélité envers la structure sanitaire. Les attentes du client peuvent également avoir un impact positif sur les prestataires, en les encourageant à changer de comportement pour améliorer la qualité des services fournis.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE COMMUNAUTAIRE ET NORMES SOCIALES

# DYNAMIQUE COMMUNAUTÉ – INFRASTRUCTURE

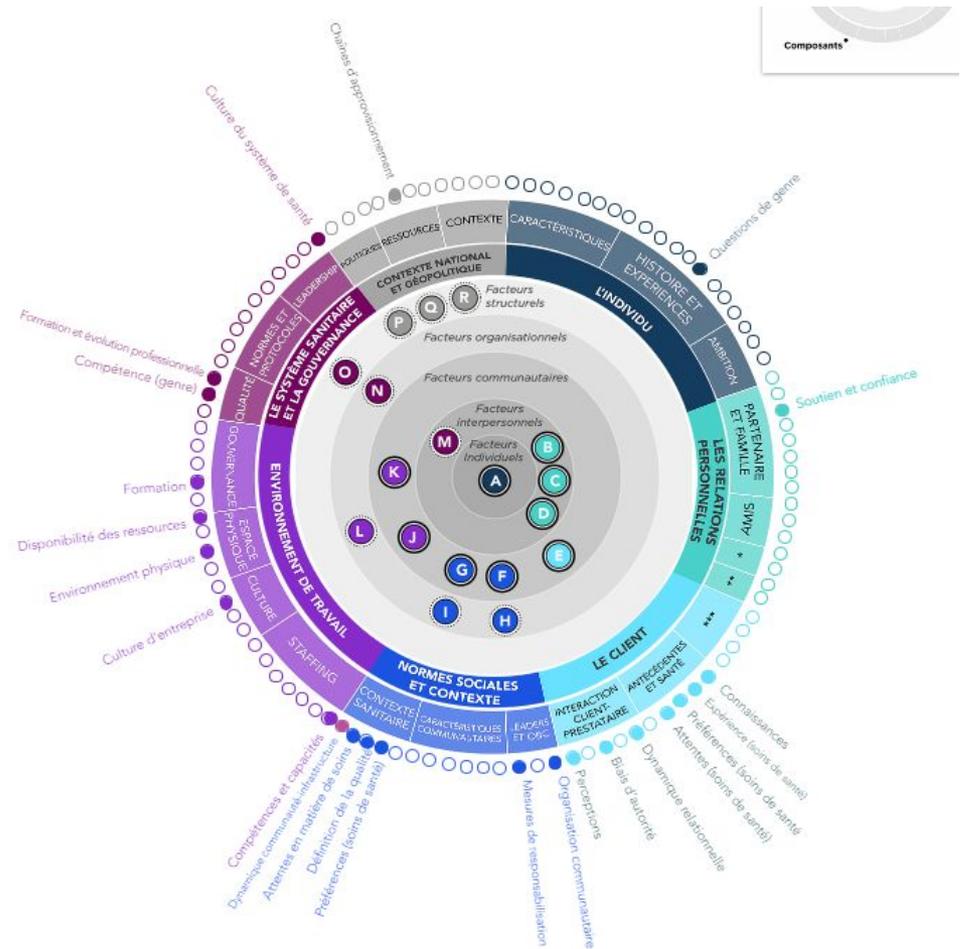
## Qu'est-ce que c'est ?

La confiance que les membres de la communauté ont envers les structures sanitaires et les prestataires locaux. Cela peut inclure le fait de croire ou de ne pas croire que les prestataires et les infrastructures offriront le meilleur soin possible, garantiront leur confidentialité, traiteront les clients de façon équitable et adopteront une communication ouverte et honnête.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La confiance que les membres de la communauté placent dans les structures sanitaires et les prestataires affecte la façon dont les clients demandent les services et les attentes qu'ils en ont. La confiance a également un impact sur la qualité de la communication entre les clients et les prestataires, sur la confiance accordée par les clients aux paroles et aux recommandations des prestataires, ainsi que sur leur propension à adopter et maintenir un comportement donné.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# COMPÉTENCES ET CAPACITÉS

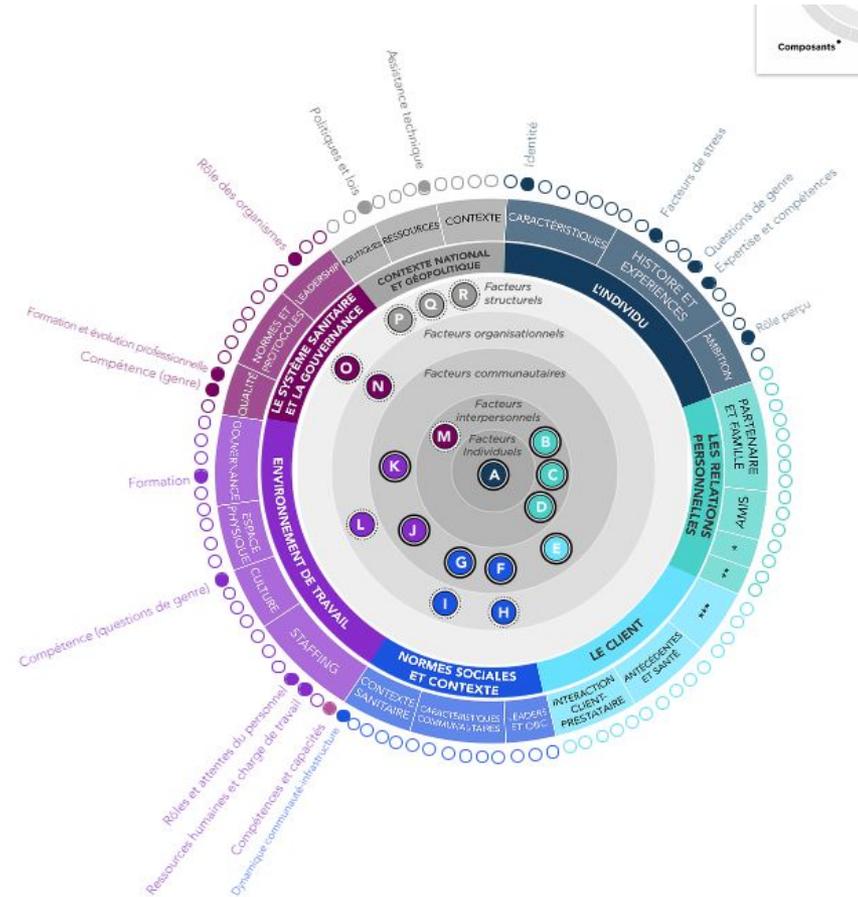
## Qu'est-ce que c'est ?

La diversité et le niveau des compétences du personnel et de sa capacité à réaliser les tâches qui lui incombent au sein d'une structure sanitaire. Cela inclut les connaissances, l'expertise/l'expérience et les compétences du personnel de la structure.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le fait qu'une structure dispose de la diversité et du niveau de compétences nécessaires a une influence sur le rôle, le niveau de stress, la charge de travail et l'identité des prestataires. Cela modèle également la confiance des clients dans la structure et l'accréditation, le cas échéant.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES



## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# RESSOURCES HUMAINS ET CHARGE DE TRAVAIL

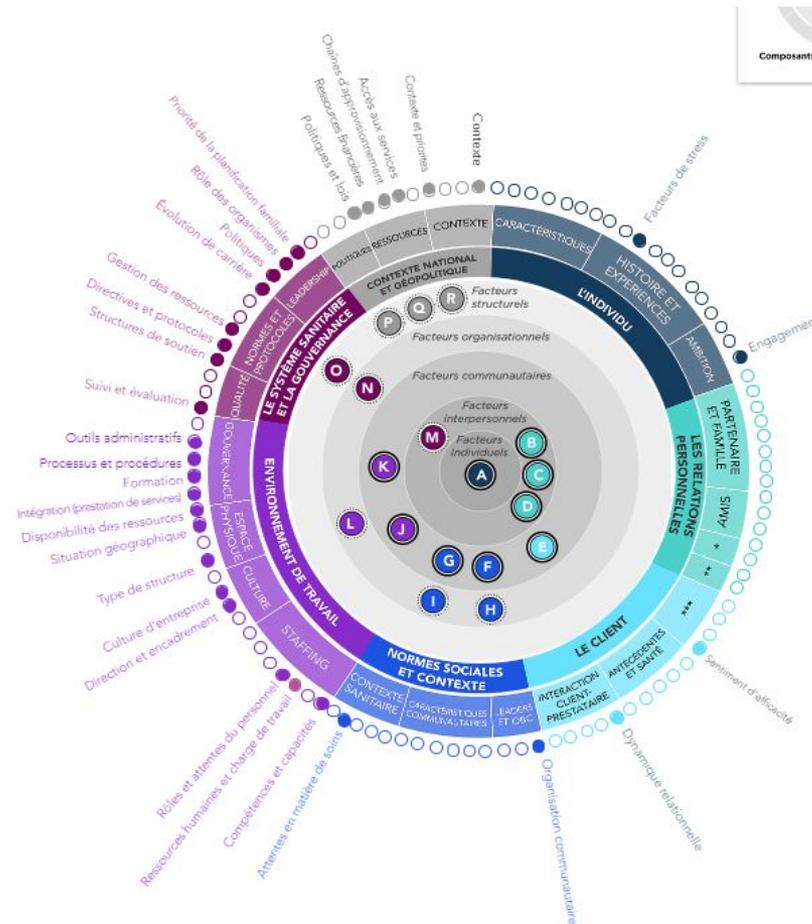
### Qu'est-ce que c'est ?

Le fait qu'une structure sanitaire dispose ou non d'un personnel suffisant pour les types de service proposés, la charge de travail attendue et la zone d'intervention couverte. Le degré de responsabilité et la charge de travail des prestataires, ainsi que le temps qu'ils peuvent consacrer à chaque client. Cela inclut les quotas à respecter et les exigences des dirigeants de la structure concernant le temps passé avec chaque client.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le niveau de ressources humaines disponibles a un impact sur la charge de travail imposée aux prestataires, leur niveau de stress, le temps passé avec les clients et leur satisfaction professionnelle. Le manque de temps peut influencer la capacité du prestataire à appliquer les meilleures pratiques, à se former de manière suivie et à évoluer professionnellement, ainsi qu'à communiquer efficacement avec les clients. Il peut influencer la perception qu'a le client des prestataires et des services.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# RÔLES ET ATTENTES DU PERSONNEL

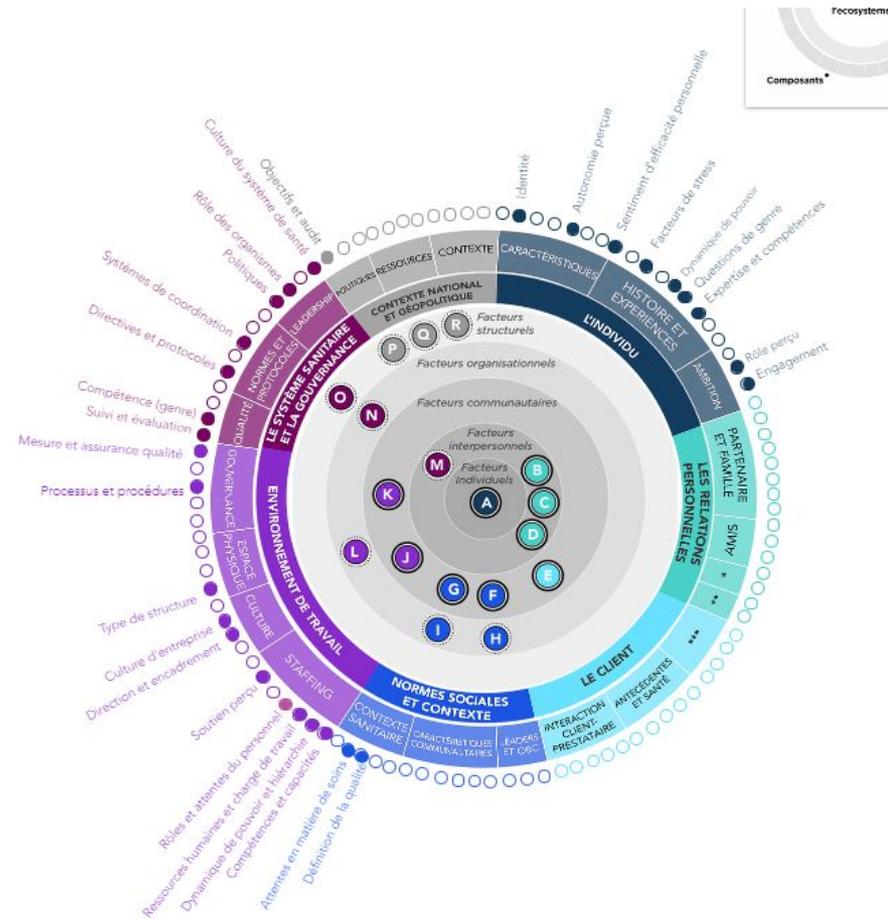
### Qu'est-ce que c'est ?

Les devoirs et les tâches qui incombent au prestataire, en général et dans son cœur de métier. Ceux-ci peuvent être perçus ou réels. Cela inclut la présence de descriptions de poste claires pour le prestataire, ainsi qu'une communication claire sur ses rôles. Le rôle et les attentes du personnel peuvent inclure des éléments de répartition des tâches : si la structure applique une redistribution de certaines tâches et responsabilités à des personnels différents (par ex., permettre aux agents de santé communautaires de la zone d'intervention de fournir des contraceptifs oraux aux clients), ainsi qu'un partage des tâches : si la structure pratique une extension des niveaux de responsabilité pour les prestataires qui peuvent dispenser de façon appropriée les services de santé et permettre à différents types de personnel de partager un même ensemble de tâches cliniques.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le caractère réaliste de ces attentes et le fait qu'elles aient été ou non clairement communiquées au prestataire a un impact sur la capacité et le désir de ce dernier de les satisfaire. Cela influence la perception qu'a le prestataire de son rôle et son identité. La répartition et le partage des tâches peuvent libérer du temps pour le prestataire et permettre un usage plus efficace des ressources humaines de la structure. Cela peut toutefois ajouter au prestataire des responsabilités supplémentaires. Le prestataire peut alors se sentir démotivé si l'une de ses tâches/responsabilités favorites lui est retirée. Le changement ou le partage des tâches peut également créer de la confusion sur le rôle de chacun.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# CONTRATS ET RÉMUNÉRATION

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

Le contrat ou le forfait du prestataire au sein de la structure sanitaire. Cela inclut le salaire (à savoir, le montant, la fréquence, la régularité et le mode de paiement), les conditions contractuelles (à savoir, la sécurité de l'emploi, les conditions de travail, les politiques de transfert), la rémunération et les avantages (y compris les avantages non monétaires), ainsi que l'évolution et les possibilités de carrière.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les garanties de rémunération et d'emploi du prestataire ont une influence sur sa motivation et son envie de travailler. Ces garanties jouent un rôle clé dans la motivation globale du prestataire, ainsi que dans son désir d'apprendre et de progresser. La sécurité de l'emploi peut influencer le sentiment de permanence du prestataire et son désir de s'investir au sein de la structure et auprès des clients.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# SOUTIEN PERÇU

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

La perception qu'a le prestataire du degré et du type de soutien que souhaitent et sont capables de lui offrir ses pairs, ses collègues et ses superviseurs. Le soutien perçu peut être officiel ou informel.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Lorsque le prestataire se sent soutenu par ses collègues et sa hiérarchie, son sentiment d'efficacité personnelle et sa motivation à offrir des services de qualité s'améliorent, même lorsque les circonstances sont difficiles. Sa satisfaction professionnelle augmente également.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# INSTANCES PROFESSIONNELLES

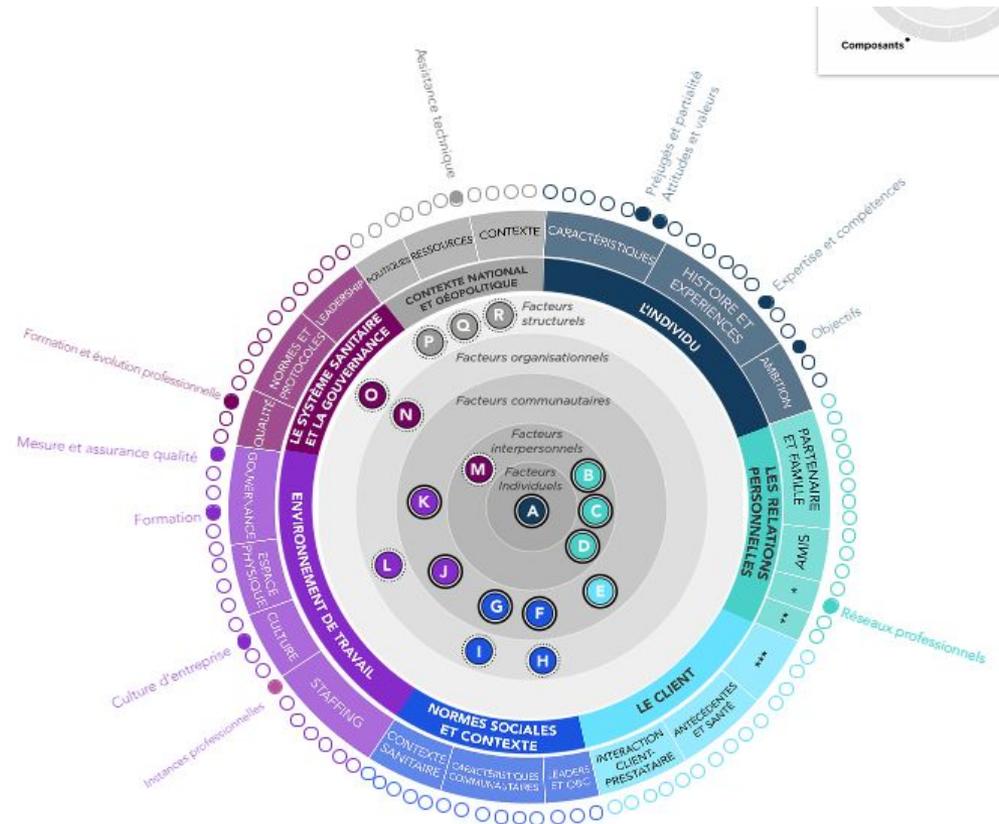
## Qu'est-ce que c'est ?

Les relations et rapports entre la structure sanitaire (et les prestataires) et d'autres organisations, instances et groupes situés à différents niveaux du système de santé, du niveau communautaire/local au niveau national.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les relations que les prestataires entretiennent avec d'autres associations, réseaux et instances peuvent les ouvrir à des approches et idées nouvelles, valider ou remettre en cause certains préjugés et attentes normatives, influencer l'accès à la formation et offrir d'autres modes de soutien.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES





## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

## CULTURE D'ENTREPRISE

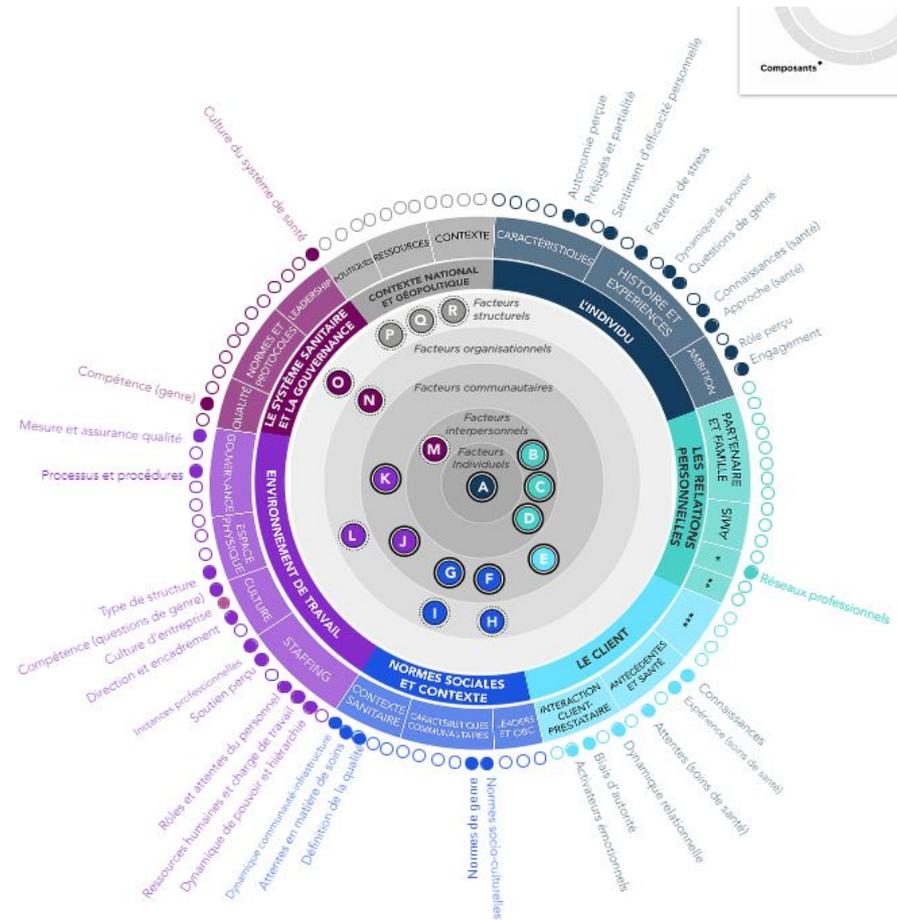
## Qu'est-ce que c'est ?

Les valeurs, les attentes et les pratiques qui guident et dictent les actions de l'ensemble du personnel de la structure sanitaire. Le degré de diversité, d'équité et d'inclusion mis en œuvre au sein de la structure. Les trois principaux volets de la culture d'entreprise d'une structure sont les suivants : la culture de leadership (dirigeants qui soutiennent ou non leur personnel), la culture de prestation des services de soins (si le personnel de la structure croit ou non en un service orienté client et respectueux de celui-ci) et la culture/dynamique d'équipe (le niveau de collégialité, de coopération et le sens du travail en équipe). Cela inclut spécifiquement dans quelle mesure les collègues, les superviseurs et les dirigeants donnent l'exemple et se soutiennent les uns les autres, pour offrir aux clients des soins respectueux. Cela inclut également la façon dont les retours (feedback) sont donnés, la manière dont les prestataires sont traités, les attentes en matière de travail, la communication globale et le sentiment d'être soutenu.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La culture d'entreprise d'une structure a un impact sur la manière dont les prestataires traitent les clients et collaborent avec leurs collègues, la façon dont ils envisagent leurs propres responsabilités et leur sentiment d'efficacité personnelle. Cette culture façonne l'environnement de travail, qui détermine dans quelle mesure les prestataires se sentent en sécurité, autonomes et motivés. Lorsque les collègues ont le désir de coopérer, de s'entraider et de se faire progresser mutuellement, les prestataires sont davantage motivés pour offrir des soins de qualité et se sentent plus satisfaits de leur travail. Une culture fondée sur des soins respectueux renforce la capacité du prestataire à travailler dans le respect du client, car il sait que c'est ce que l'on attend de lui et qu'il sera soutenu dans ses actions.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# COMPÉTENCE LIÉE AUX QUESTIONS DE GENRE

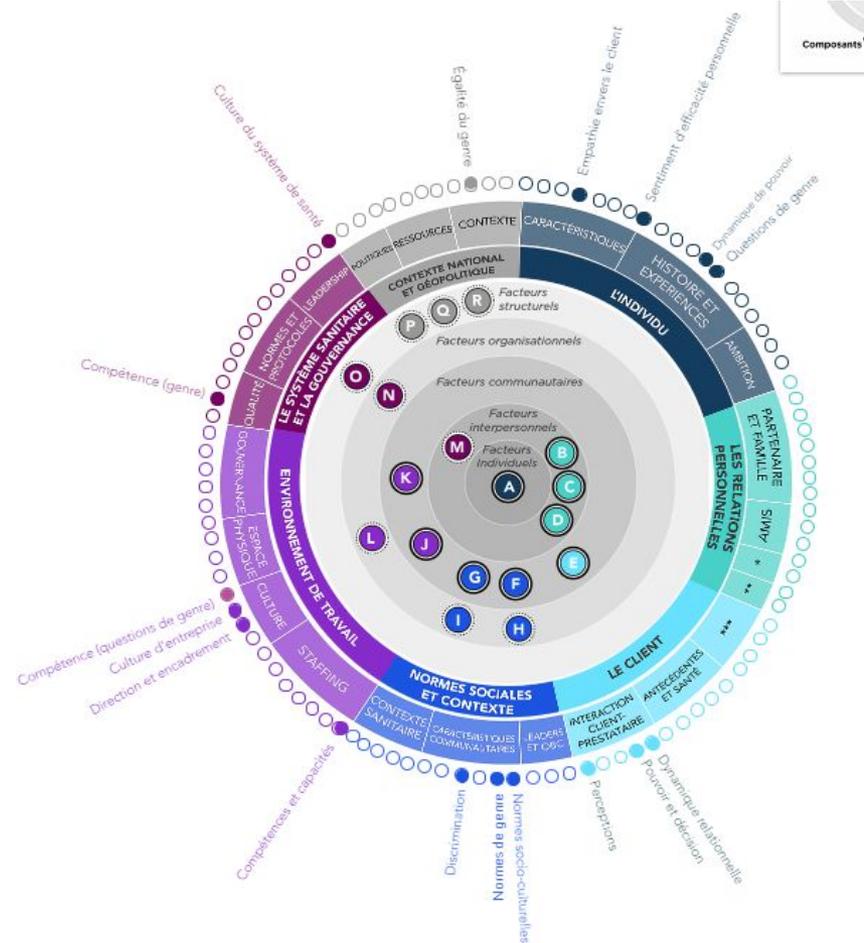
### Qu'est-ce que c'est ?

Le degré de compétence culturelle et de genre modelé et encouragé par les dirigeants de la structure, ainsi que les systèmes mis en place pour développer, renforcer et soutenir les compétences du personnel. Cela inclut les efforts visant à davantage intégrer les considérations de genre et de culture dans les rôles professionnels, les pratiques techniques, la prestation de service et la culture d'entreprise, afin de garantir que l'ensemble des prestataires et du personnel a la capacité de comprendre, de communiquer et d'interagir avec les clients de manière attentionnée, respectueuse et efficace, en se fondant sur des caractéristiques identitaires communes telles que la race, l'origine ethnique, la culture, la classe, l'identité de genre et l'orientation sexuelle. Les compétences liées aux questions de genre incluent l'utilisation d'une communication basée sur le genre ; la promotion des valeurs individuelles ; la promotion des droits légaux et du statut en lien avec la planification familiale, conformément aux droits et législations locales en vigueur ; l'implication des hommes et des garçons, en tant que partenaires et usagers ; la promotion d'une communication positive et d'un processus de décision coopératif au sein du couple ; la prise en charge des violences basées sur le genre.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Ces compétences influencent la façon dont les prestataires et autres membres du personnel sont traités, la façon dont les prestataires et le personnel traitent les clients et vice-versa, ainsi que la façon dont les privilèges et la discrimination sont vécus par les prestataires, le personnel et les clients au sein de la structure. Les compétences organisationnelles de genre et de culture garantissent que les prestataires et autres personnels sont dûment formés et soutenus pour offrir des soins attentionnés, respectueux et efficaces aux clients issus de différents milieux, y compris une approche culturelle spécifique pour les clients transgenres et non binaires. Ces compétences aident également les prestataires à identifier et prendre en charge les normes de genre et les attitudes, les croyances et les valeurs liées au genre, qui peuvent affecter la prestation des services pour des individus ou des groupes donnés, ainsi qu'à reconnaître et prendre en charge la relation entre les caractéristiques identitaires communes du client et ses comportements et résultats en matière de santé.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# TYPE DE STRUCTURE

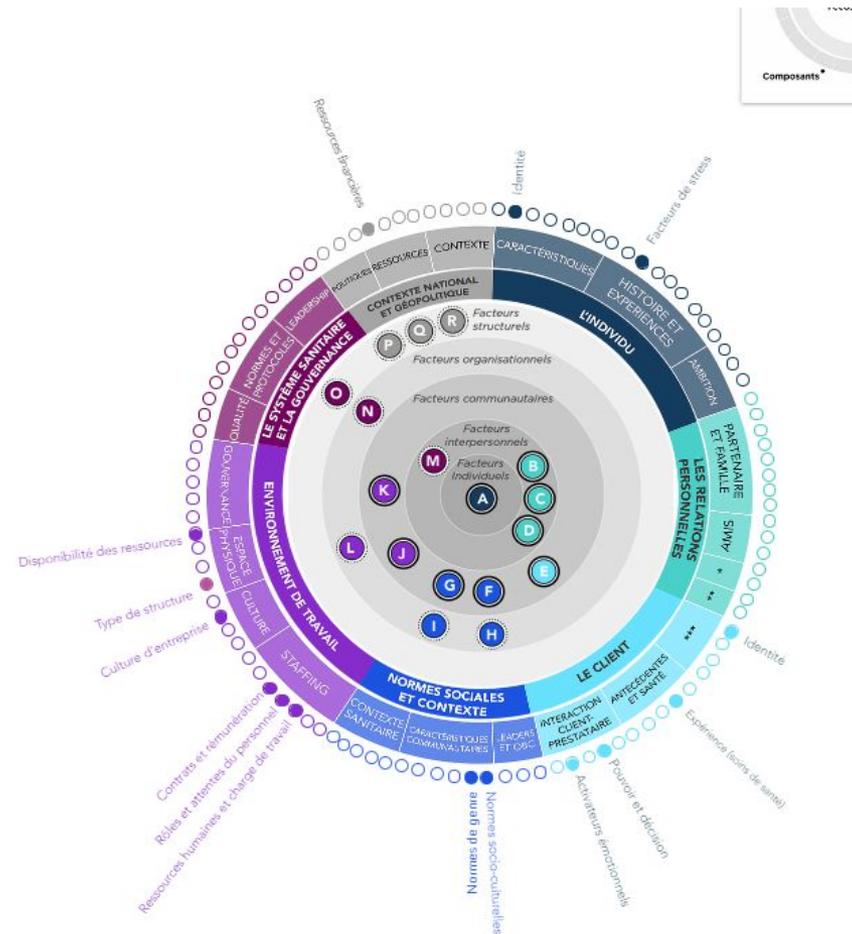
### Qu'est-ce que c'est ?

Les caractéristiques de la structure sanitaire au sein de laquelle travaille le prestataire. Notamment, s'il s'agit d'une structure publique ou privée, religieuse ou laïque, le nombre d'employés, le niveau de la structure au sein du système de santé (primaire, secondaire ou tertiaire) et la localisation géographique (zone rurale, semi-urbaine ou urbaine).

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le type de structure et ses caractéristiques peuvent déterminer dans quelle mesure les normes communautaires influent sur la pratique, le niveau de stress ressenti par les prestataires, le nombre de prestataires requis, ainsi que les responsabilités qu'ils doivent endosser. Le fait qu'une structure soit publique ou privée a un impact sur la motivation des prestataires, le niveau de rémunération, les ressources disponibles et le type de client que les prestataires reçoivent.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

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

Les espaces physiques de la structure sanitaire et l'état dans lequel ils se trouvent (par ex., les espaces où les prestataires dispensent les services et informations de santé aux clients, les sanitaires/vestiaires pour le personnel et les clients, les salles de pause du personnel). Cela inclut notamment la capacité de la structure à proposer des espaces privés et séparés pour les consultations de planification familiale et la pose/le retrait des méthodes de contraception. Cela inclut également la capacité de la structure à garantir les conditions d'hygiène requises et si des pratiques hygiéniques sont encouragées au sein du personnel.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

L'environnement physique constitue le contexte dans lequel les prestataires mettent en pratique leurs rôles, leurs responsabilités et leurs devoirs. Ce contexte influence et modèle la façon dont le prestataire communique et interagit avec le client, ainsi que les performances de prestation de service. Les conditions d'hygiène ont une influence sur la perception que les membres de la communauté ont de la structure et des prestataires. L'incapacité de la structure à garantir des conditions d'hygiène adaptées peut démotiver les prestataires et constituer un obstacle à la prestation de certains services ou produits. La capacité de la structure à offrir des services privés et confidentiels influence l'intérêt du client pour les services et sa propension à adopter un comportement donné. Elle influence également la manière dont les prestataires interagissent avec les clients et les méthodes qu'ils recommandent.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVIL

# SITUATION GÉOGRAPHIQUE

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

L'emplacement physique de la structure, et particulièrement sa relation avec son environnement. Cela inclut notamment l'accessibilité de la structure pour les prestataires et les clients. Une structure peut se situer en zone rurale, urbaine ou semi-urbaine.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La localisation géographique de la structure peut déterminer dans quelle mesure les normes communautaires et traditionnelles influent sur la pratique, la fréquentation de la structure et le type de client accueilli (caractéristiques des clients). Elle a également un impact sur la disponibilité des prestataires, l'embauche, le roulement du personnel et les horaires d'ouverture, des facteurs qui peuvent eux-mêmes affecter l'accès des clients et leur expérience.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# DISPONIBILITÉ DE RESSOURCES

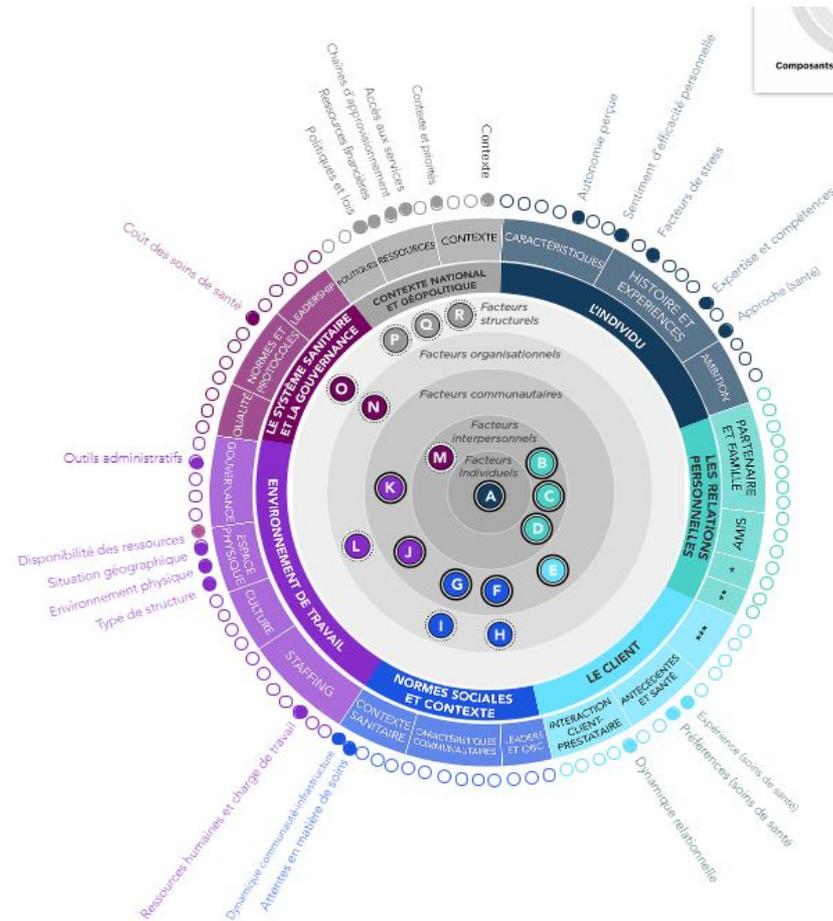
### Qu'est-ce que c'est ?

L'absence ou la présence, au sein de la structure, des ressources nécessaires pour permettre aux prestataires de travailler correctement. Cela inclut les services de base (eau et électricité), les produits et les médicaments, les équipements, les technologies, les outils de travail et les services de support. La disponibilité des ressources est à la fois une problématique d'accès/d'approvisionnement et une problématique de coût/de financement (c'est-à-dire, la capacité de la structure à s'approvisionner et à financer les ressources nécessaires).

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La présence ou l'absence de ces ressources a un impact direct et indirect sur le lieu de travail, sur le comportement des prestataires, ainsi que sur les services proposés dans ce contexte. Elles déterminent les outils dont les prestataires disposent pour accomplir leurs tâches et, en conséquence, le degré de confiance de la communauté ou des clients envers le système de santé.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES



## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# OUTILS ADMINISTRATIFS

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

Les outils, les pratiques et les systèmes qui assurent diverses fonctions administratives et de support, pour les structures sanitaires et les prestataires. Par exemple, la capacité ou l'incapacité à planifier efficacement les rendez-vous, la présence ou l'absence de systèmes de rappel (par ex., rappels par SMS), l'organisation ou le manque d'organisation des bases de données, et les systèmes de gestion des connaissances.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les outils d'administration et de support peuvent aider les prestataires à travailler plus efficacement et leur octroyer davantage de temps pour les interactions avec le client. L'existence et la fonctionnalité de ces outils peuvent influencer la satisfaction professionnelle des prestataires et le type de tâche qu'ils sont susceptibles de réaliser.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# PROCESSUS ET PROCÉDURES

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

Les processus et procédures établis et suivis par la structure pour la prestation des services. Ceux-ci incluent le flux des clients, les processus d'admission, les procédures de conservation des notes et des dossiers clients, le planning des tâches et des roulements des prestataires, les programmes de sensibilisation et les processus de transfert. Le flux des clients inclut les processus mis en place par la structure pour l'admission, le planning de consultation ou de test, le nombre de consultations disponibles et les places assises pour les clients en salle d'attente.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les processus et les procédures peuvent influencer la manière dont les prestataires considèrent les clients et les services, ainsi que la continuité des soins. Ils affectent la motivation des prestataires à dispenser des services de qualité et leur satisfaction professionnelle globale. La manière dont le flux des clients est géré a un impact sur l'efficacité globale de la structure, le temps dont disposent les prestataires pour recevoir les clients, la qualité de l'interaction prestataire-client, le niveau de stress ressenti par les prestataires et les services proposés en priorité. Le timing et l'ordre dans lequel les prestataires reçoivent les clients, dans le cadre du processus global de prestation de services, peut également influencer le comportement des prestataires.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

# FORMATION ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

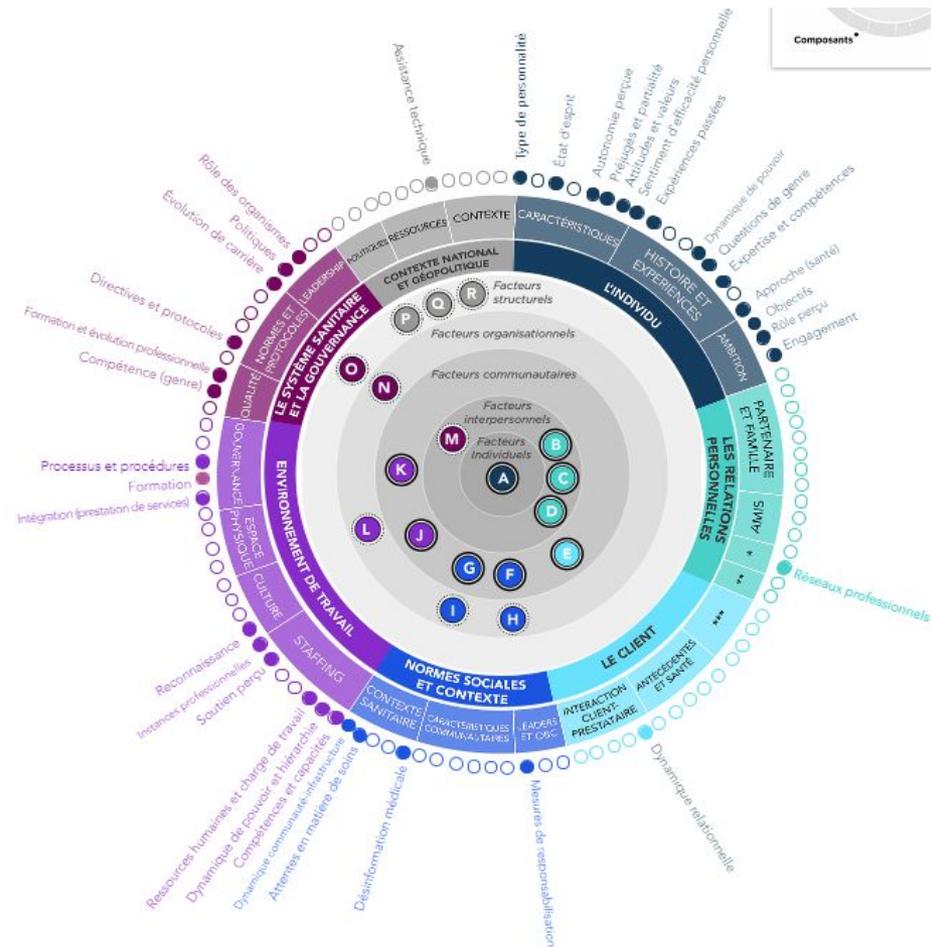
### Qu'est-ce que c'est ?

Les systèmes et les processus mis en place au sein de la structure sanitaire pour donner aux prestataires accès à des opportunités de formation, d'accréditation et d'évolution professionnelle. L'existence et la qualité des systèmes et des pratiques de supervision du travail des prestataires et de mise en place de programmes de mentorat et de coaching, pour favoriser le développement professionnel. Cela inclut également la qualité et la fréquence/le nombre des opportunités proposées, ainsi que la manière dont les outils de formation sont répartis sur le lieu de travail.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

L'accès à la formation a un impact sur les connaissances, les compétences et le sentiment d'efficacité personnelle et de confiance des prestataires. Il a également une influence sur la motivation et peut être utilisé dans un but de récompense. La supervision, le mentorat et le coaching aident les prestataires à identifier leurs forces et leurs faiblesses et à évaluer leurs performances par rapport aux normes établies. Le mentorat et le coaching permettent en outre aux prestataires d'améliorer, de renforcer et de développer leur capacité à offrir des services de qualité.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES



## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# SUIVI ET ÉVALUATION

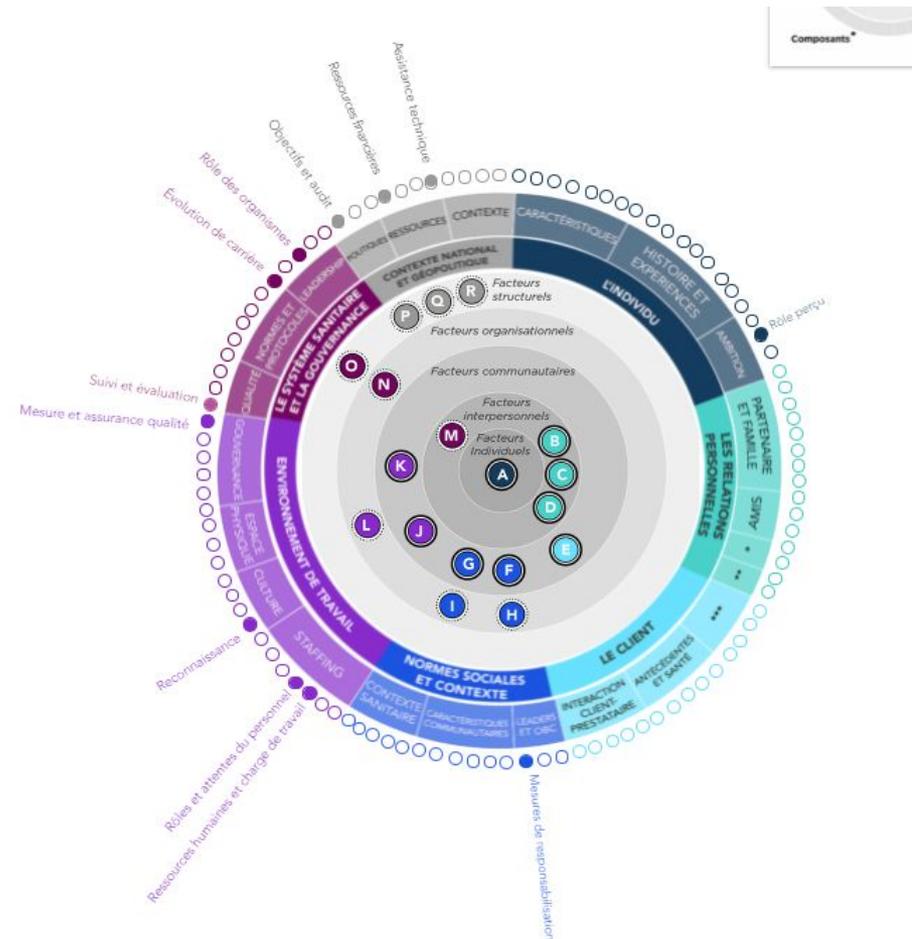
### Qu'est-ce que c'est ?

Le système d'évaluation et de suivi au niveau national des indicateurs de santé, pour l'ensemble d'un pays et d'un système de santé. Ce processus a pour but d'évaluer de façon systématique les performances et l'obtention des résultats de santé dans le temps, par rapport aux objectifs de santé établis, à court, moyen et long terme. Cela inclut la définition, la mesure et l'évaluation de la qualité des soins au sein du système de santé d'un pays donné. Cela inclut également les directives relatives à la mesure des performances des prestataires.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le système de santé détermine la manière dont les performances de la structure et des prestataires sont mesurées, ainsi que la façon dont est évaluée la progression par rapport aux objectifs de santé généraux. Ces indicateurs et ces systèmes jouent un rôle majeur dans la définition du comportement du prestataire, ainsi que dans la capture et l'évaluation des changements de comportement des prestataires. La définition de la notion de soins de qualité façonne les objectifs prioritaires et les domaines stratégiques, qui ne tiennent pas toujours compte de tous les domaines importants en matière de soins et de comportement des prestataires.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# COMPÉTENCE LIÉE AUX QUESTIONS DE GENRE

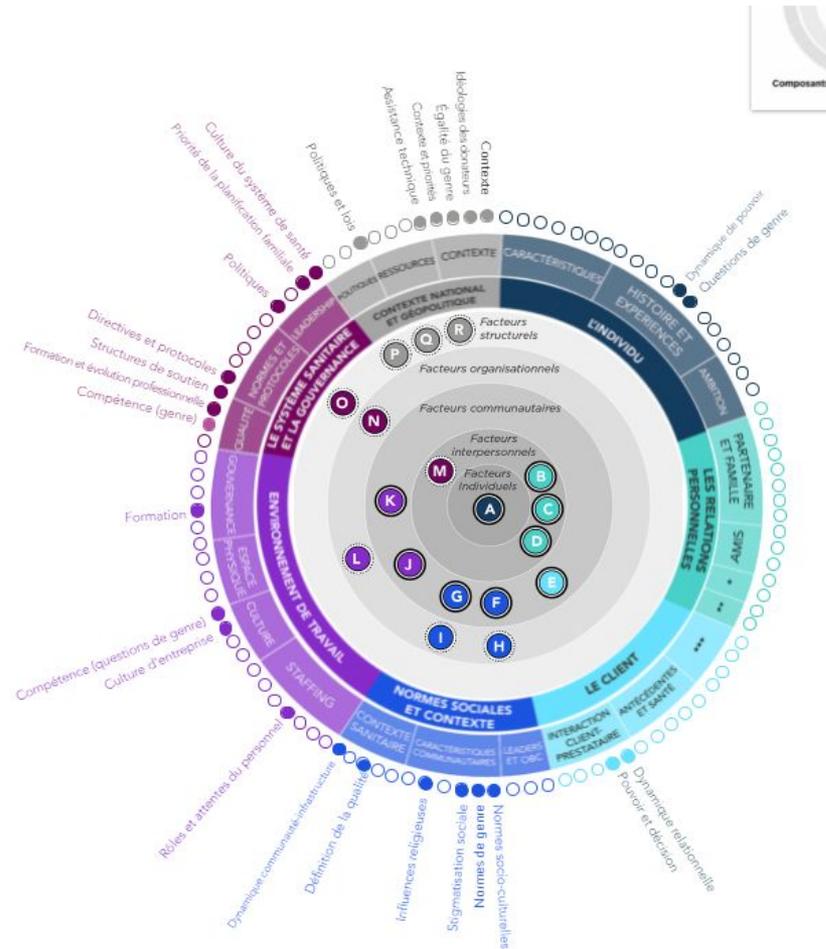
### Qu'est-ce que c'est ?

Le degré de compétence culturelle et de genre modelé et encouragé par les dirigeants du système de santé national, ainsi que les systèmes mis en place pour renforcer et soutenir les compétences à tous les niveaux du système de santé. Cela inclut les efforts visant à davantage intégrer les considérations de genre dans la prestation de service, les politiques, les directives, les protocoles, les pratiques d'embauche et de rétention, et le développement professionnel.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Des compétences de genre et culturelles systématiques et mesurables offrent un modèle pour les prestataires et soutiennent leur pratique en la matière. Elles influencent globalement la manière dont les prestataires sont traités, la façon dont les prestataires traitent les clients, la façon dont les clients traitent les prestataires, qui peut devenir prestataire, le degré de privilège et de discrimination subi au travail, ainsi que le sentiment d'efficacité personnelle et la sensibilité culturelle des prestataires lorsqu'ils servent des clients issus de divers milieux.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?





## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# STRUCTURES DE SOUTIEN AUX PRESTATAIRES

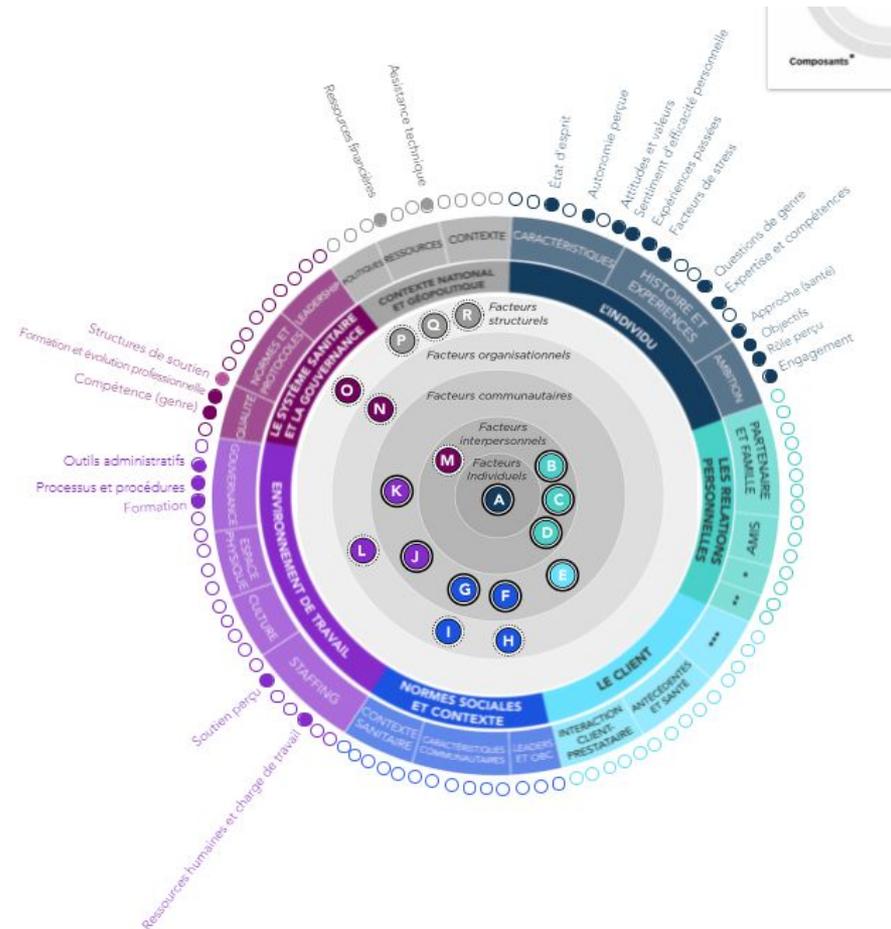
### Qu'est-ce que c'est ?

Les politiques, les procédures et les programmes établis pour offrir un soutien professionnel aux prestataires du système de santé. Ceux-ci peuvent inclure du mentorat et du coaching, des activités visant à réduire les syndromes d'épuisement et à mieux gérer le stress, ainsi qu'un soutien par des pairs. Le suivi et l'évaluation de ces structures sont également inclus.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Un soutien professionnel ciblé peut favoriser chez les prestataires l'adoption et le maintien de nouveaux comportements et décourager la poursuite de comportements obsolètes qui ne contribuent pas à la mise en œuvre des expériences et des résultats de santé souhaités. Les structures de soutien peuvent améliorer la satisfaction et la motivation des prestataires, réduire les syndromes d'épuisement et les niveaux de stress, et favoriser un état d'esprit tourné vers l'évolution.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# DIRECTIVES ET PROTOCOLS

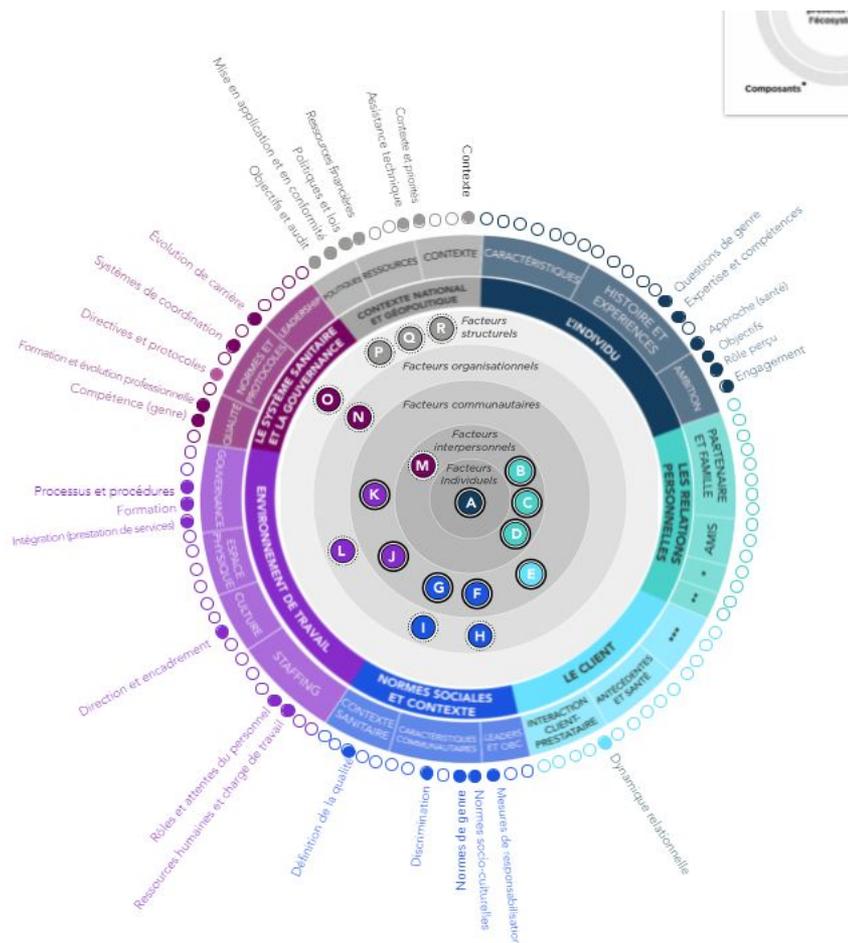
### Qu'est-ce que c'est ?

Le recueil des outils et des documents de référence créés, actualisés et diffusés dans les structures sanitaires à l'échelle du pays, dans le but de normaliser et d'harmoniser l'administration sanitaire (par ex., recrutement du personnel, formation et évolution professionnelle, accréditations médicales et sanitaires, logistique et gestion de la chaîne d'approvisionnement) et la prestation des services (par ex., partage/répartition des tâches, recommandations cliniques, évaluation des performances, engagement du client), au sein d'un système de santé national. Cela concerne également les mesures visant à établir, actualiser et diffuser les directives et les protocoles dans les structures sanitaires à l'échelle du pays.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Ces directives, protocoles et procédures mettent en lumière les rôles et les responsabilités des prestataires et leur indiquent comment faire correctement leur travail ainsi que les comportements à éviter. Ces mesures peuvent être aussi bien restrictives qu'émancipatrices. Elles peuvent être utilisées pour mettre en place des comportements souhaités, ce qui est particulièrement important dans le cas d'une objection de conscience de la part des prestataires (par ex., certains prestataires refusent de pas fournir des services de planification familiale aux personnes non mariées car leurs croyances religieuses dictent une obligation d'abstinence avant le mariage). D'autre part, une actualisation et une diffusion régulières de ces mesures auprès des prestataires concernés garantissent que ceux-ci disposent des outils nécessaires pour faire leur travail sur la base d'informations à jour et vérifiées.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# GESTION DE RESSOURCES

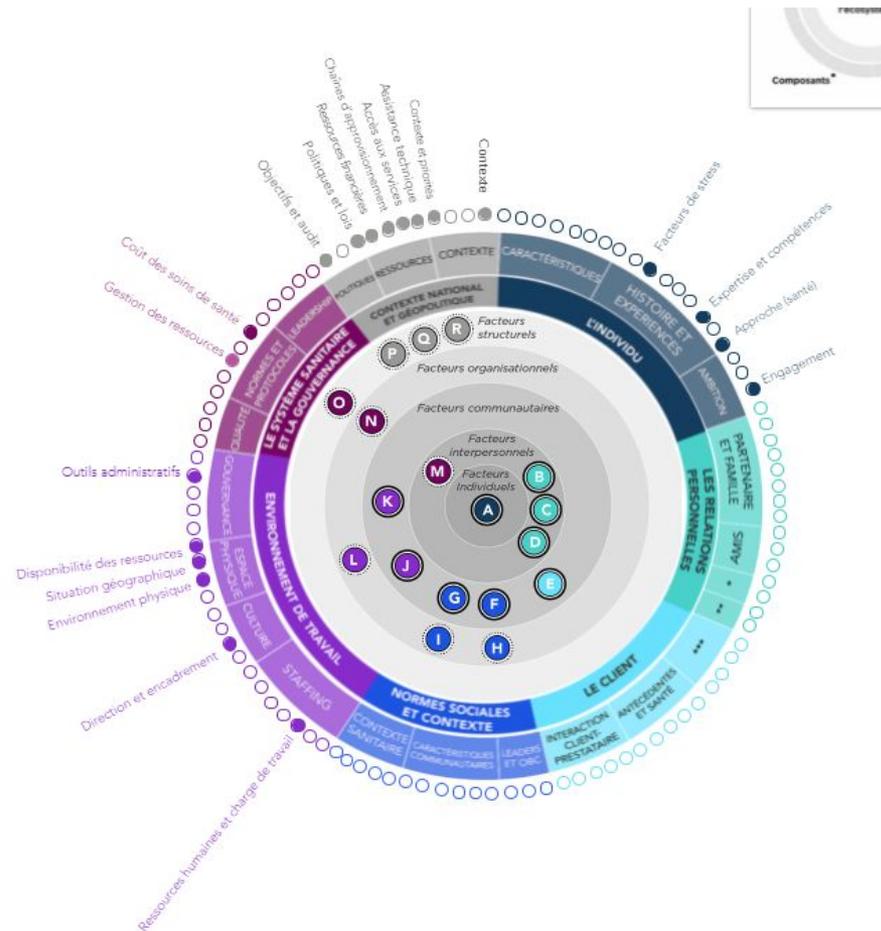
### Qu'est-ce que c'est ?

La gestion par le système de santé des ressources financières ou autres, dans le but de garantir que les structures sanitaires disposent de tout ce dont elles ont besoin pour dispenser leurs services (par ex., services de base, médicaments, équipements, fournitures, produits et technologies). Cela inclut également la capacité du gouvernement à répartir et distribuer de façon équitable et efficace les ressources, les outils, les formations, l'aide des donateurs et l'assistance technique dans l'ensemble des régions et des districts.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La présence ou l'absence de ces ressources a un impact direct et indirect sur le lieu de travail, sur le comportement des prestataires, ainsi que sur les services proposés dans un contexte donné. Elles déterminent les outils dont les prestataires disposent pour accomplir leurs tâches et, en conséquence, le degré de confiance de la communauté ou des clients envers le système de santé.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

# GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

## SYSTÈMES DE COORDINATION

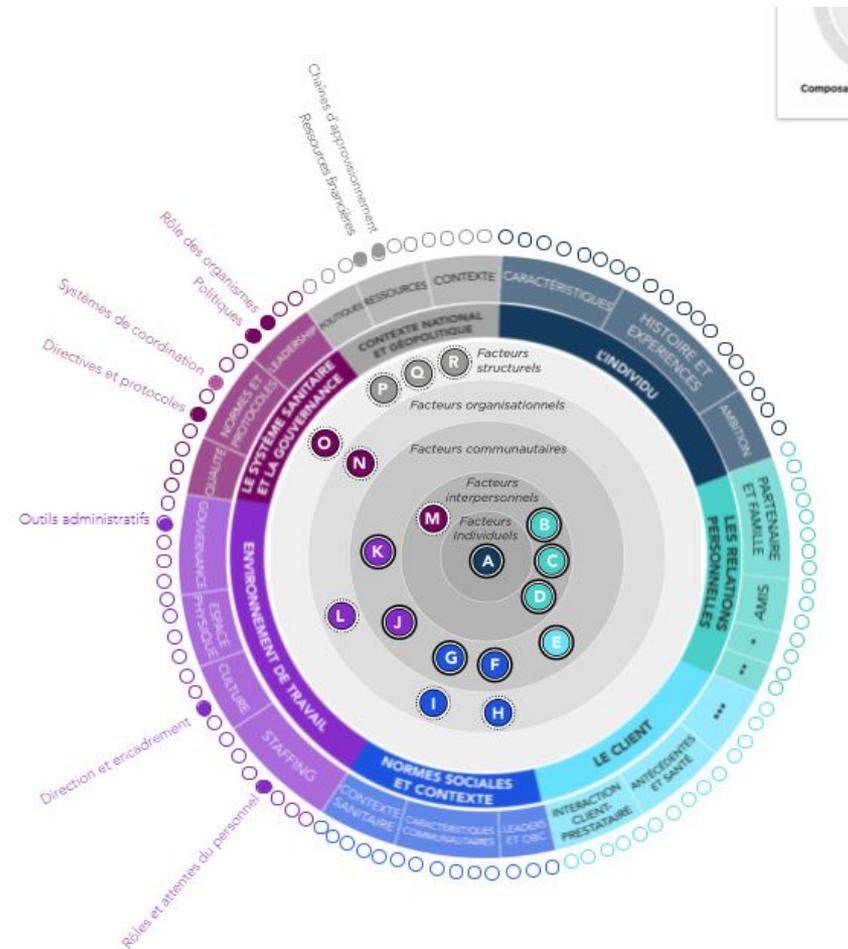
### Qu'est-ce que c'est ?

Les systèmes et les processus mis en place pour coordonner et partager les informations entre les différents niveaux du système de santé, des organisations sanitaires non gouvernementales, des autorités locales et de toute autre entité pertinente. Cela inclut les structures et les processus de communication, le partage et la circulation des données, ainsi que les processus permettant une prise de décision partagée sur la base de ces données.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les systèmes de coordination et d'information ont pour but de garantir que les prestataires savent ce qu'ils doivent faire, et comment le faire. Ils influencent le type, l'actualité et la qualité des informations disponibles, autant de facteurs qui peuvent affecter le processus décisionnel des prestataires. La coordination réduit les redondances et la confusion concernant les rôles et les responsabilités.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



○ MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# COÛT DES SOINS DE SANTÉ

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

Les coûts associés au maintien d'un système de santé public fonctionnel, offrant une couverture nationale. Cela inclut la capacité du système de santé à couvrir et/ou subventionner le coût des soins de santé (par ex., assurance, médicaments, équipements, fournitures et produits) pour les clients. Dans certaines régions, le système de santé peut proposer des promotions ou des journées de soins gratuits.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le coût des services de santé peut déterminer les services et les informations médicales qu'un prestataire va proposer à un client donné, notamment si celui-ci dispose de ressources financières limitées. Un service de santé favorisant les promotions et les journées gratuites aura un impact sur la perception qu'a le prestataire de son rôle et de la disponibilité des services.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

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

La présence ou l'absence d'un plan de carrière clair (par ex., opportunités de promotion vers un poste plus élevé au sein de l'organisation) au sein du système de santé. Cela peut être particulièrement pertinent pour les prestataires travaillant dans le domaine de la planification familiale ou dans un autre domaine de spécialité. Ce concept inclut également des plans de carrière pour se spécialiser ou améliorer son expertise dans un domaine spécifique.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

L'évolution de carrière peut être un motif d'incitation encourageant les prestataires à adopter et à maintenir des comportements favorisant une amélioration des résultats de santé. Dans le cas des prestataires en planification familiale, et bien que ceux-ci bénéficient d'une reconnaissance et d'opportunités d'évolution professionnelle, il n'existe pas toujours un plan de carrière défini qui leur permette de réaliser des objectifs professionnels à court, moyen et long terme.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

# GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ POLITIQUES

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

Les décisions, les plans et les actions mis en œuvre pour définir et réaliser les objectifs ciblés en matière de santé. Ceux-ci sont créés, actualisés et diffusés aux autorités et aux structures sanitaires en vue d'établir, de normaliser et d'harmoniser les approches et les stratégies permettant d'atteindre les objectifs sanitaires ciblés à moyen et long terme. Ils peuvent concerner l'administration sanitaire (par ex., le recrutement, les avantages et la rémunération, les accréditations médicales et sanitaires, le coût des soins de santé, la logistique et la gestion de la chaîne d'approvisionnement) et la prestation des services (par ex., les thématiques de santé prioritaires, les objectifs sanitaires, l'assurance santé, la liste des médicaments essentiels), au sein d'un système de santé national. Cela concerne également les mesures visant à établir, actualiser et diffuser les politiques auprès des autorités et des structures sanitaires, ainsi que leur mise en œuvre à l'échelle du pays.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Ces politiques mettent en lumière les rôles et les responsabilités des prestataires et leur indiquent comment faire correctement leur travail. Elles déterminent qui peut devenir prestataire et le contenu de la formation initiale et continue. Elles ont un impact sur la disponibilité et la variété des produits essentiels et des ressources disponibles dans les structures sanitaires. Elles peuvent être utilisées pour faire adopter les comportements de prestataire souhaités ou décourager les comportements indésirables. Les avantages et la rémunération sont étroitement liés au recrutement, à la rétention et au roulement du personnel. La rétention des employés est un aspect important du processus de changement des comportements, au vu des investissements réalisés dans l'éducation, la formation et le développement professionnel des prestataires. D'autre part, une actualisation et une diffusion régulières de ces mesures auprès des prestataires concernés sont importantes pour garantir que ceux-ci disposent des consignes nécessaires pour faire leur travail sur la base d'informations à jour et vérifiées.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
\*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
\*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# RÔLES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES

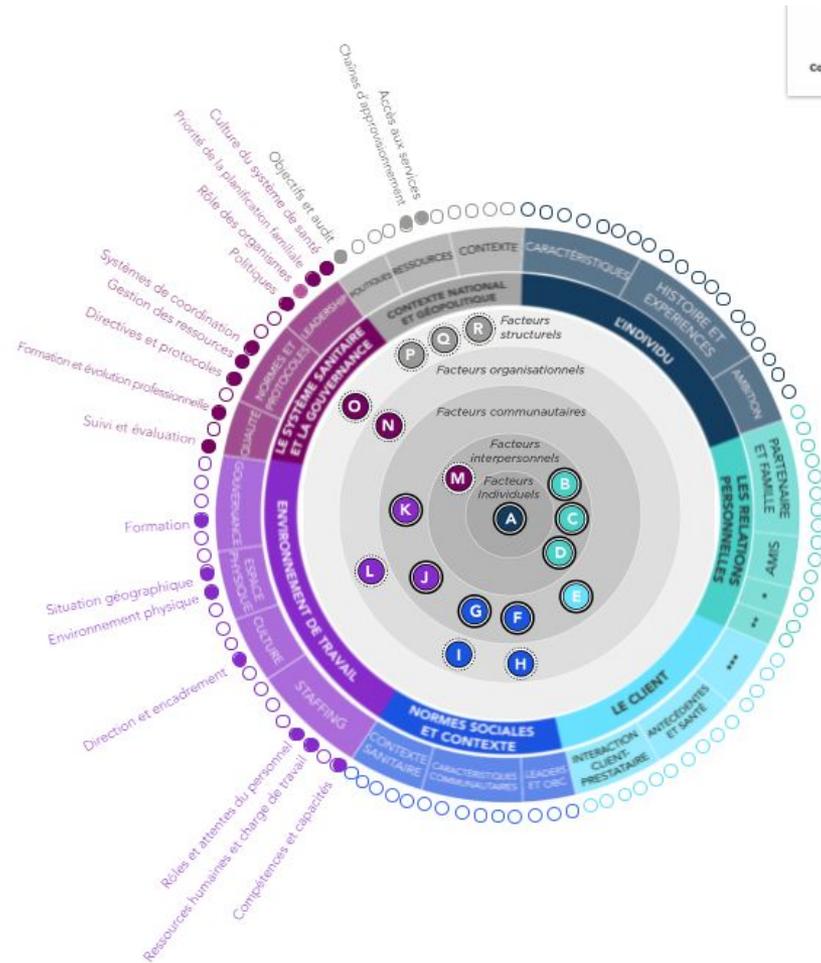
### Qu'est-ce que c'est ?

Les principaux devoirs et responsabilités des ministères et des organismes gouvernementaux visant à garantir un fonctionnement efficace du système de santé. Cela inclut de créer et de diffuser des descriptions de poste claires, d'établir des politiques, de superviser l'administration et la gouvernance des structures sanitaires et du système de santé, de prendre des décisions relatives aux professionnels de santé, de fournir des services, d'assurer la maintenance des systèmes d'information de gestion sanitaire, de proposer formation et évolution professionnelle, de gérer les produits essentiels et les chaînes d'approvisionnement, d'affecter les ressources et de mettre en place une culture de santé. Le ministère de la Santé est la première instance du domaine, toutefois d'autres ministères (Finances, Affaires sociales, Éducation) et organismes peuvent également être impliqués.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les ministères et organismes gouvernementaux offrent un cadre de travail pour définir les rôles, les responsabilités et les devoirs des prestataires au sein du système de santé. Ils déterminent la disponibilité des ressources et des produits essentiels, les niveaux et capacités des professionnels de santé, les priorités du système de santé et le système au sein duquel les prestataires travaillent.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# PRIORITÉ DE LA PLANIFICATION FAMILIALE

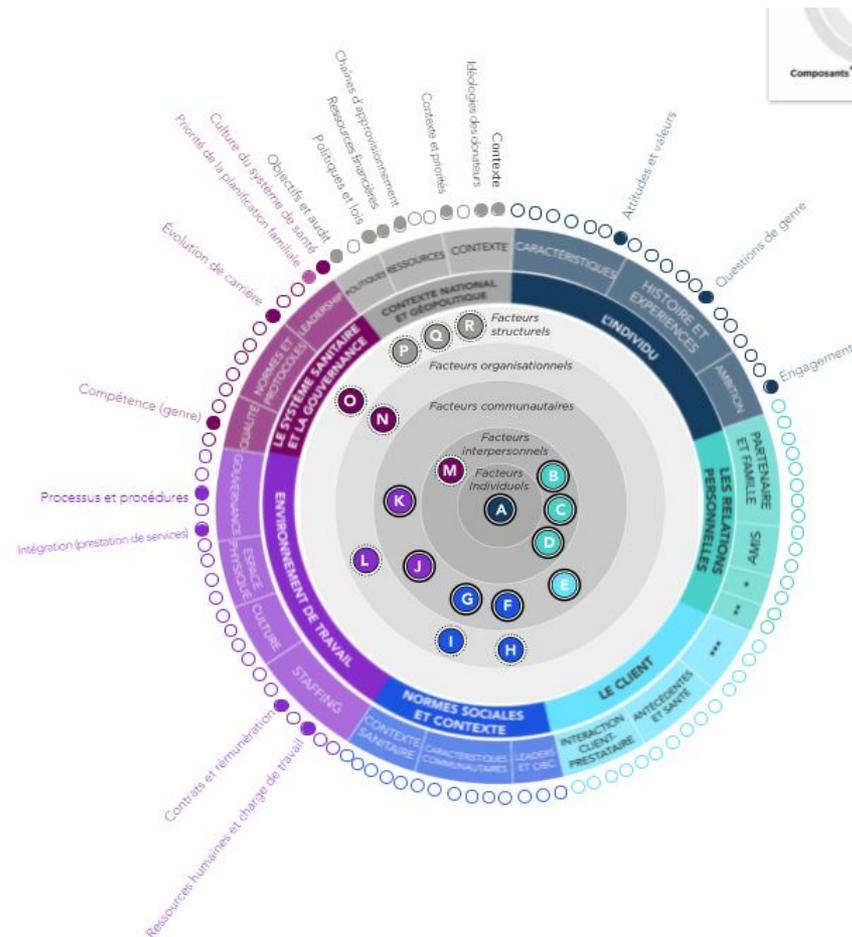
### Qu'est-ce que c'est ?

Le degré d'importance accordé aux services de planification familiale, et notamment en matière d'affectation des ressources (humaines, financières et matérielles), pour répondre à la demande future et existante au niveau national.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

L'affectation des ressources (humaines, financières et matérielles) influence les comportements que les prestataires peuvent adopter dans la prestation des services et des informations en matière de planification familiale. La présence ou l'absence d'un soutien conceptuel peut également avoir un impact sur la motivation et le moral du prestataire.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

## GOVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

# CULTURE DU SYSTÈME DE SANTÉ

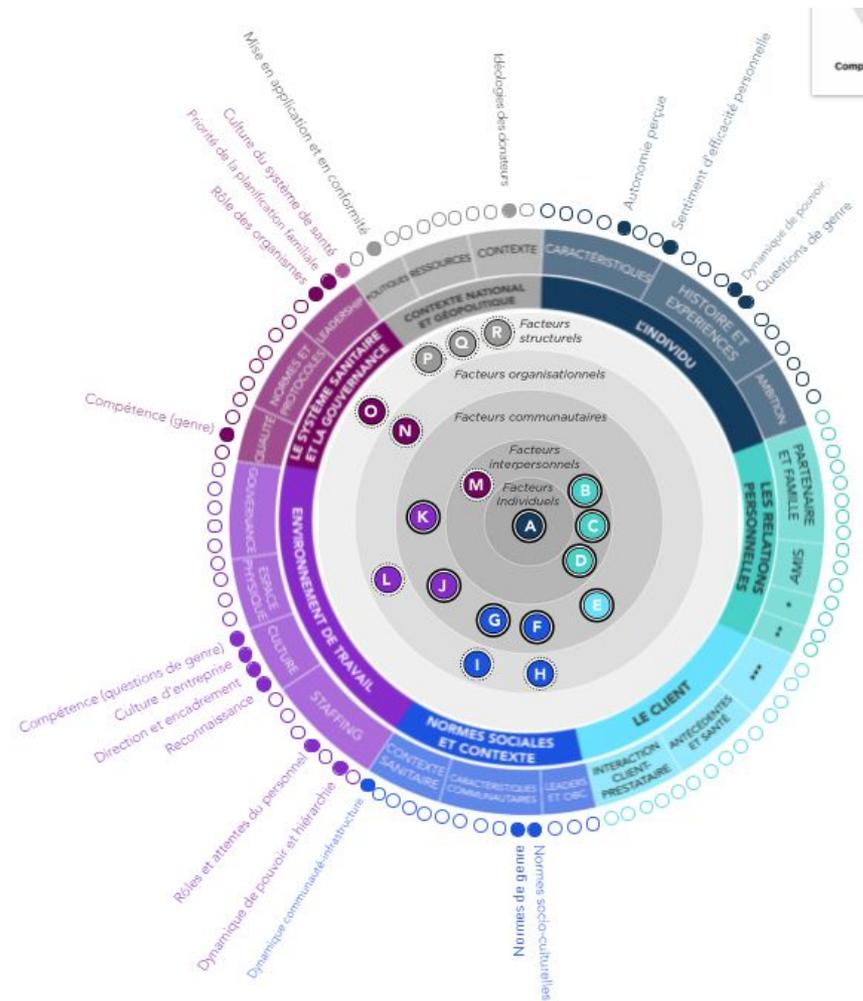
### Qu'est-ce que c'est ?

L'ensemble des structures de gouvernance systémique, visions, attentes, priorités, habitudes, traditions et politiques d'un système de santé. Les modèles de comportement enseignés et socialement transmis dans un système de santé. La culture est façonnée par les dirigeants et renforcée à tous les niveaux.

### Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La culture globale d'un système de santé modèle la culture en matière de sécurité des patients, de sécurité psychologique, de diversité, d'inclusion, de compétence liée aux questions de genre et de normes de genre/sociales. Elle influence la culture des structures sanitaires individuelles et l'environnement de travail. Tous ces éléments ont un impact sur la volonté et la capacité du prestataire à adopter ou maintenir des comportements positifs.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



- \* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS
- \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ
- \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

# OBJECTIFS ET AUDIT

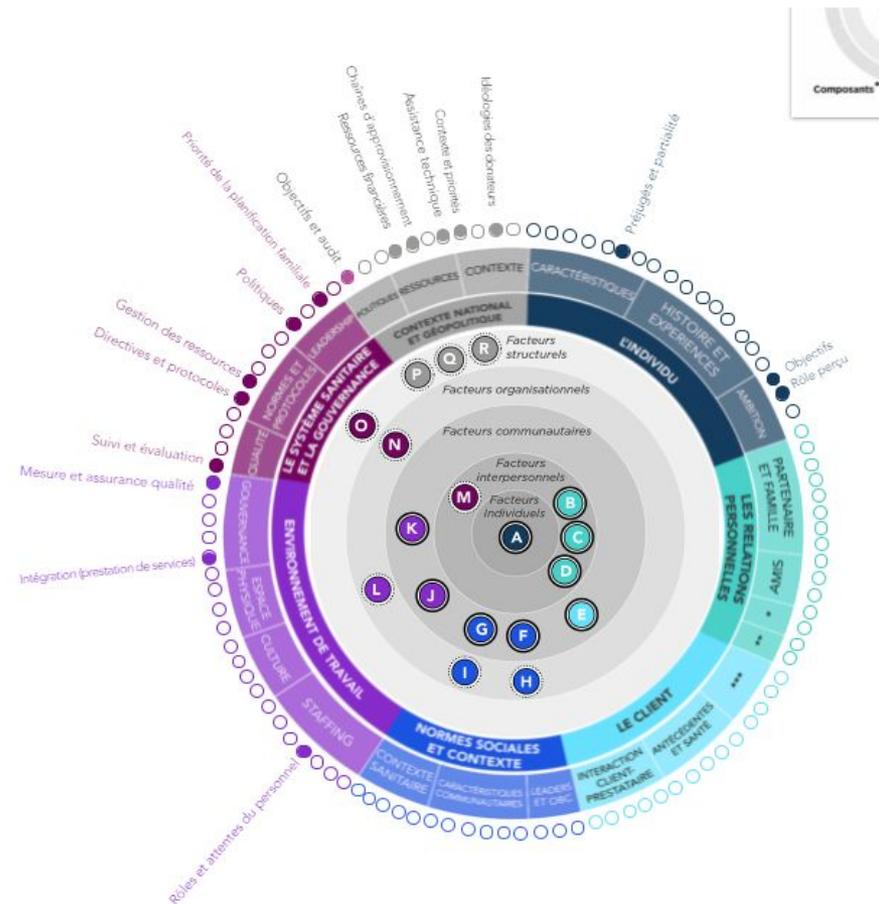
## Qu'est-ce que c'est ?

Les résultats, les retombées et les objectifs de la prestation des services de santé définis par les donateurs ou les organismes nationaux en échange d'un soutien financier, technique ou autre. Il peut s'agir, par exemple, du nombre de personnes touchées avec les méthodes de planification familiale, ou du type et du nombre de méthodes de planification familiale distribuées. Les processus d'audit sont des mécanismes officiels d'inspection de la prestation des services pour les entités nationales. Le résultat peut parfois avoir une incidence sur le financement en cours ou la part du budget annuel.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les objectifs peuvent influencer les actions et les comportements mis en œuvre au niveau du système de santé et des structures sanitaires, ainsi que par les prestataires eux-mêmes. Ils peuvent déterminer quelles informations, méthodes et services le prestataire choisit de recommander ou de proposer au client, et limite l'offre de méthodes et le choix de la méthode, compromettant la possibilité d'un choix véritablement informé. Ils ont également un impact sur la mesure des performances des prestataires, si ceux-ci sont tenus de respecter des quotas de prestation de service et de volume de clients. Les objectifs peuvent devenir source de stress pour les prestataires et les dirigeants des structures sanitaires lorsqu'ils imposent de développer la prestation des services au-delà des ressources et des capacités existantes. Lorsqu'un grand nombre d'objectifs a été défini, ceux-ci peuvent devenir conflictuels et engendrer de la confusion pour les prestataires. Bien qu'il s'agisse d'un mécanisme destiné à garantir la qualité de la prestation de service, l'audit peut également être une source de stress pour les prestataires car s'impliquer dans ce processus et y répondre constitue une charge de travail supplémentaire.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

# MISE EN APPLICATION ET CONFORMITÉ

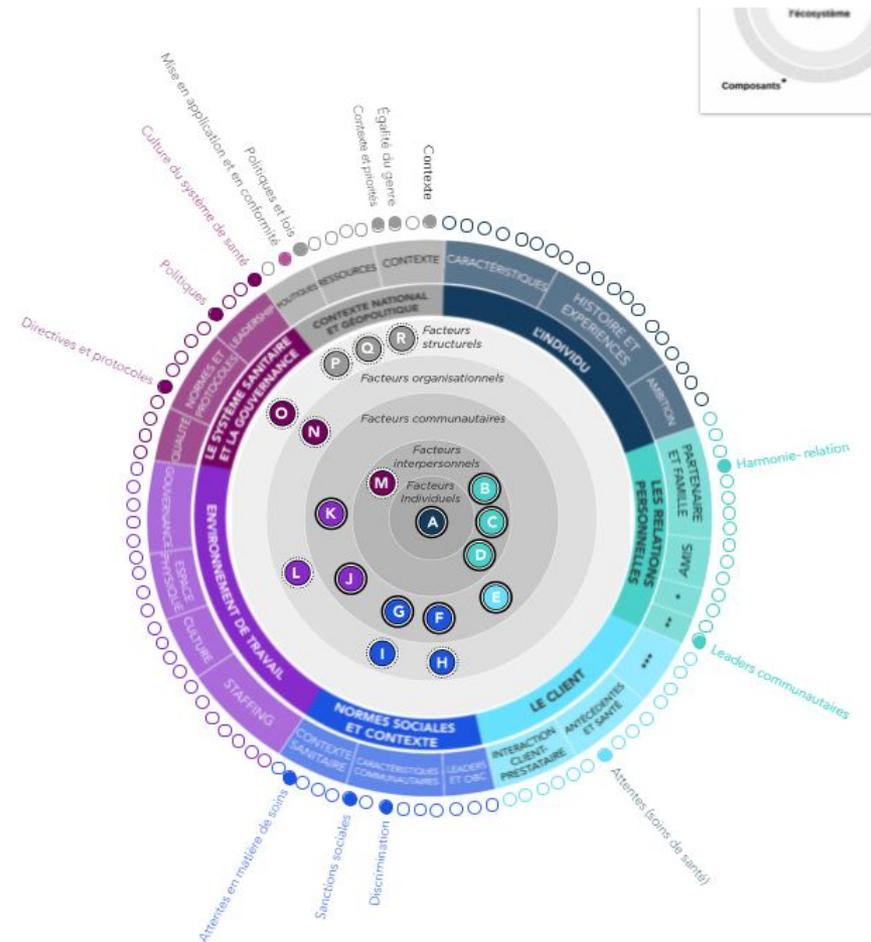
## Qu'est-ce que c'est ?

L'adoption, la mise en application et le respect des lois nationales. Cela concerne également le sentiment de sécurité que ressentent les citoyens, ainsi que la mesure dans laquelle ils ont accès à la justice grâce à une mise en application et un respect des lois et des normes de gouvernance. De même que la présence ou l'absence de corruption et le degré de respect des droits fondamentaux.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La mise en application et en conformité peut déterminer dans quelle mesure certaines populations se sentiront en sécurité dans leur accès aux services et la façon dont elles seront traitées. Elle a un impact sur le comportement des prestataires, par le biais des attentes en matière de mise en application ou non des lois. Elle peut également influencer sur la crainte de représailles que le prestataire ressent de la part des membres de la communauté et s'il se sent protégé pour ses actions.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES



CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

# ACCÈS AUX SERVICES

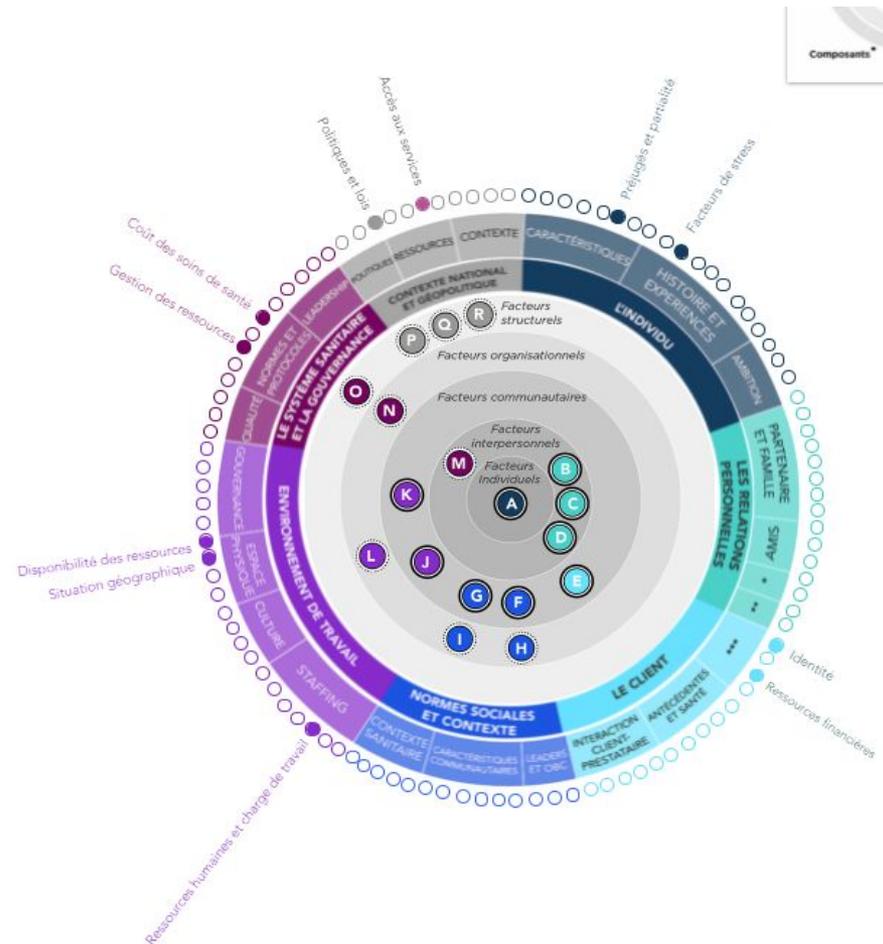
## Qu'est-ce que c'est ?

Les efforts engagés au niveau national pour offrir à la population un accès aux services. Ceux-ci incluent le transport, les infrastructures, la localisation des structures, la mise à disposition de personnels et services mobiles et la façon dont les services sont rendus accessibles et mis en lien avec l'utilisateur final. Cela concerne également le coût associé à l'utilisation d'un service, et s'il existe un financement ou un subventionnement des services ou des médicaments/traitements.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

L'absence d'accessibilité aux services (financièrement ou géographiquement) peut être un obstacle majeur à leur utilisation. Un faible degré d'utilisation des services signifie moins d'opportunités pour les prestataires de mettre en pratique leurs compétences et de consolider leurs connaissances. Les prestataires risqueraient alors de proposer une qualité de service différente dans les structures privées, par rapport aux structures publiques. L'accessibilité géographique peut influencer le volume des clients et le type de client que les prestataires reçoivent, ainsi que la gravité de leur état. Ces conditions ont un impact sur le niveau de stress des clients et peut être catalyseur de préjugés.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES



CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

# RESSOURCES FINANCIÈRES ET LA FILIÈRE SANTÉ

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

La capacité financière du pays à fournir les services de santé de base, les produits essentiels, les infrastructures et les salaires des agents de santé, et à réaliser les opérations de recherche et développement nécessaires. Cette capacité est déterminée par les priorités budgétaires nationales, les aides extérieures, une gestion financière efficace et une distribution équitable des ressources. Les ressources financières peuvent provenir directement du gouvernement ou de donateurs nationaux, régionaux ou internationaux (par ex., gouvernement étranger, organisation multinationale, fondation privée, donateur individuel). Les fonds peuvent être distribués à une entité nationale (par ex., ministère de la Santé), des organisations non gouvernementales (ONG) locales, des organisations communautaires locales, des bénéficiaires individuels, des compagnies privées ou des instituts de recherche.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

La disponibilité des ressources financières disponibles pour la filière santé a une influence sur les infrastructures, l'administration, le recrutement et les programmes proposés au sein du pays. Ces ressources financières influencent l'environnement physique de la prestation des services (par ex., si les prestataires disposent d'espaces privés pour les consultations client et les pauses) ; l'accès aux ressources (médicaments, équipements et fournitures) ; les opportunités d'évolution professionnelle (par ex., éducation, formation, coaching, mentorat, supervision formative) ; la rémunération et la fréquence des paiements de salaire. Tous ces facteurs ont un impact sur le moral, l'engagement et la satisfaction. Ils peuvent également déterminer quels services et produits le prestataire proposera.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

# ASSISTANCE TECHNIQUE

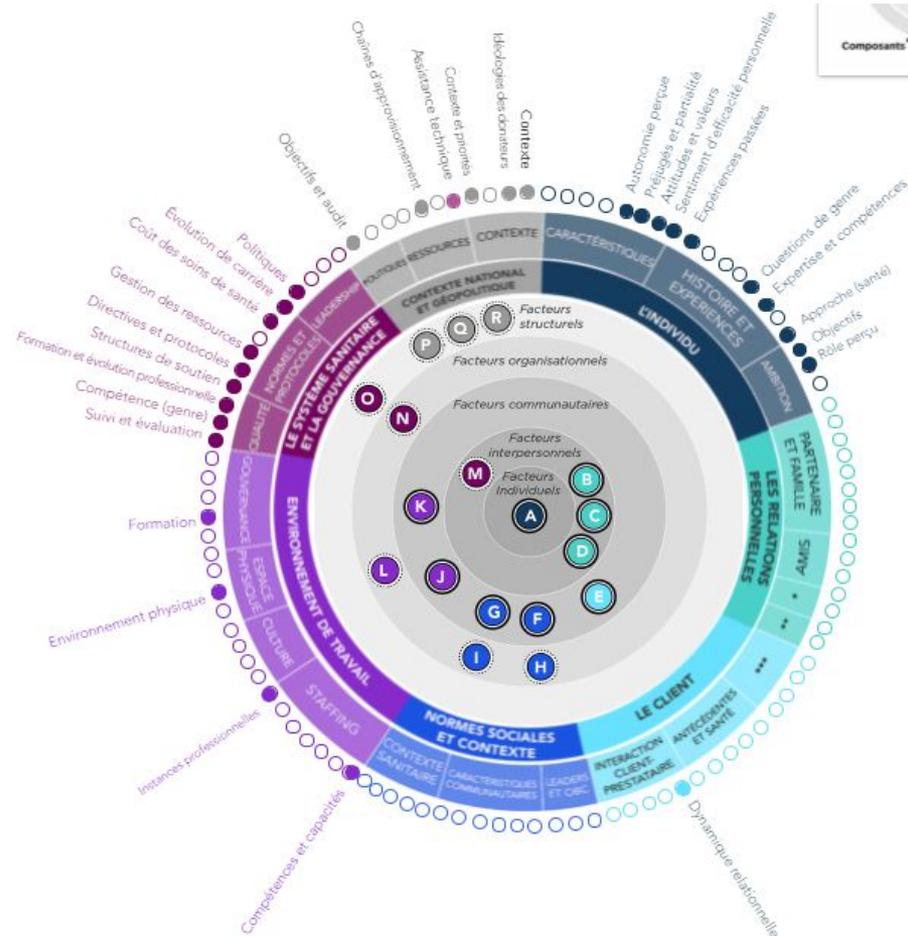
## Qu'est-ce que c'est ?

Les connaissances, compétences et aptitudes (KSA) techniques transmises à une entité disposant d'une présence nationale par des organisations nationales, régionales ou internationales. L'objectif est d'établir ou de renforcer une compétence dans un domaine en particulier, afin d'améliorer les résultats dans les domaines stratégiques. Ces KSA techniques peuvent inclure, par exemple, des services complets de planification familiale et de santé reproductive, le développement des compétences des prestataires sur les méthodes de planification familiale, la communication client-prestataire et la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

L'assistance technique fournie aux entités nationales peut façonner la façon dont les prestataires envisagent et pratiquent les soins de santé, ainsi que leur mode d'engagement auprès des clients. Elle peut déterminer quels services et produits les prestataires seront enclins et capables de proposer, la disponibilité des produits essentiels, ainsi que la qualité des interactions client-prestataire.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

# CONTEXTE ET PRIORITÉS POLITIQUES

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

L'histoire politique du pays, la forme du gouvernement, les structures et procédures légales, le fonctionnement des organisations et institutions, ainsi que le niveau d'expérience global du gouvernement et des responsables politiques (par ex., la durée d'existence de la nation). Cela inclut les priorités politiques et le processus par lequel celles-ci sont définies. Le contexte politique est façonné par les politiques nationales, régionales et locales.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Il peut avoir un impact sur les mouvements et l'accessibilité des services, ainsi que sur les thématiques de santé mises en priorité. Il façonne les lois et les politiques liées à la santé, ainsi que leur mise en application. Il influence l'affectation des ressources, ainsi que la gestion et l'orientation globales du système de santé. Il joue un rôle important dans le choix des informations mises à disposition du public et des prestataires, ainsi que dans la façon dont ces informations sont présentées.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

## CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

## EGALITÉ DU GENRE

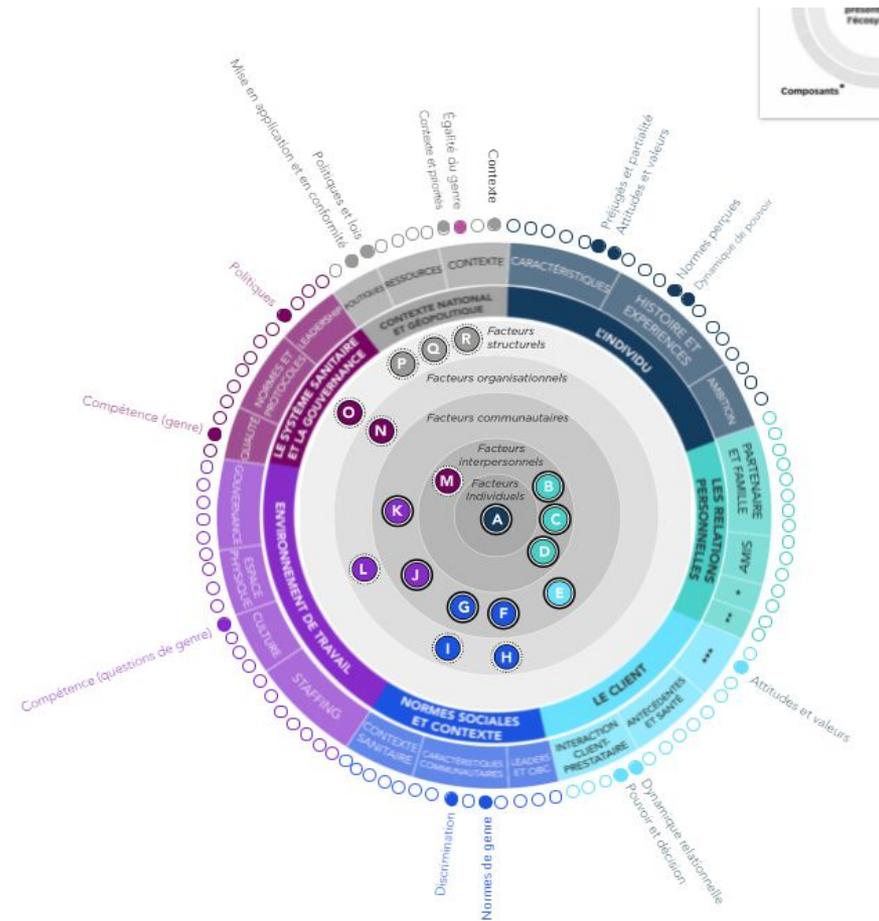
## Qu'est-ce que c'est ?

Le degré auquel les leaders nationaux favorisent et incarnent des attitudes, des croyances, des valeurs, des normes et des comportements d'égalité des sexes, et traitent les inégalités de genre et les normes de genre restrictives. Cela inclut la définition et la diffusion de stratégies d'équité du genre ; la promotion d'une représentation et d'un leadership égalitaires dans tous les secteurs et organismes gouvernementaux ; l'adoption prioritaire d'une approche transformatrice de la gouvernance à tous les niveaux, pour éradiquer les inégalités de genre ; et le développement, le financement et la mise en œuvre de lois et de politiques d'équité du genre. Cela inclut également le nombre et le pourcentage de femmes au pouvoir dans le pays et la promotion d'un leadership efficace et durable sur l'ensemble des secteurs et des organismes gouvernementaux, ainsi que la promotion d'un leadership visant à éliminer les inégalités de genre et à favoriser l'égalité des sexes dans la gouvernance, parmi les dirigeants masculins.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Un leadership national qui favorise et incarne des attitudes, des croyances, des valeurs, des normes et des comportements aptes à influencer de façon positive les relations de genre et de pouvoir, à tous les niveaux, y compris dans l'interaction client-prestataire au sein des structures sanitaires. Celui-ci pourrait améliorer l'adhésion et le soutien en faveur d'un leadership féminin dans tous les secteurs et organismes gouvernementaux, ainsi qu'une compétence de genre et de culture à l'échelle du système de santé. Un leadership féminin efficace et une compétence de genre et de culture améliorée façonneront et influenceront la manière dont les prestataires traitent les clients, la manière dont les clients traitent les prestataires, l'accès du client aux informations, produits et services de santé, ainsi que la qualité des soins. Les recherches révèlent que les pays présentant un degré d'égalité du genre élevé sont plus susceptibles de répondre aux besoins en matière de méthodes de planification familiale modernes, tout particulièrement pour les femmes.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

# IDÉOLOGIES ET INCITATIONS DES DONATEURS

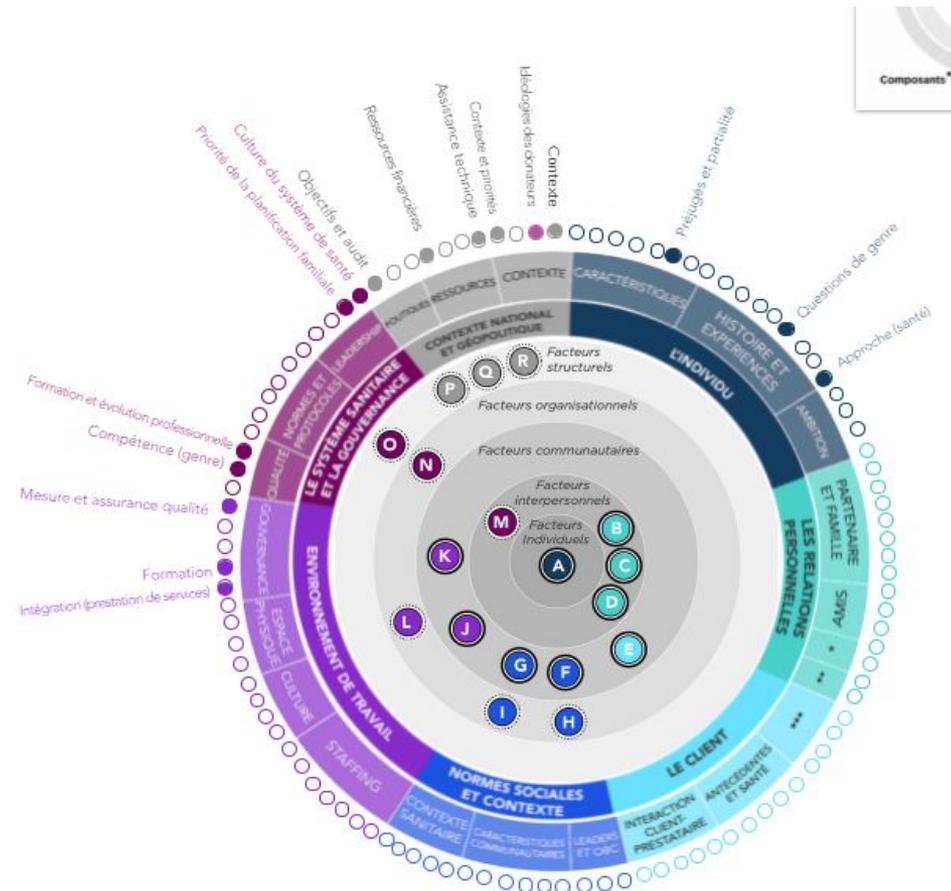
## Qu'est-ce que c'est ?

La façon dont les donateurs encouragent, directement et indirectement, les entités nationales à adopter les comportements et pratiques souhaités en offrant des mesures d'incitation financières (par ex., accords de subvention bilatéraux) ou politiques (par ex., soutien politique à des candidats ou des problématiques spécifiques). Les motivations affirmées et tacites des donateurs qui les incitent à s'engager dans certains pays et à s'associer à certaines entités dans un pays donné, ainsi que les règles qui régissent cet engagement. Cela inclut également les motivations et les priorités explicites et implicites qui les incitent à s'engager auprès d'un pays, en fonction du domaine d'intérêt concerné. Cela peut également inclure l'acceptation perçue ou réelle des actions et de l'influence du donateur dans le pays, sur la base de divers facteurs (par ex., culture, histoire et langue partagées ; incitations financières et politiques ; partenariat stratégique).

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Les incitations et les idéologies d'un donateur peuvent avoir une influence sur l'orientation, la cible, les investissements et les priorités de ce donateur au sein du système de santé et, en conséquence, sur l'éducation, la formation, l'évolution professionnelle et le comportement des prestataires. Elles peuvent entraîner des changements culturels au sein de l'organisation, ainsi qu'une modification de la langue utilisée au sein du système de santé, suivant la durée et la solidité de la relation avec les donateurs concernés. Ce type de changement peut avoir des conséquences sur la façon dont les prestataires accomplissent leur travail (par ex., leur approche dans la pratique des soins de santé).

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\* CARACTÉRISTIQUES

CONTEXTE NATIONAL ET GÉOPOLITIQUE

# CONTEXTE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

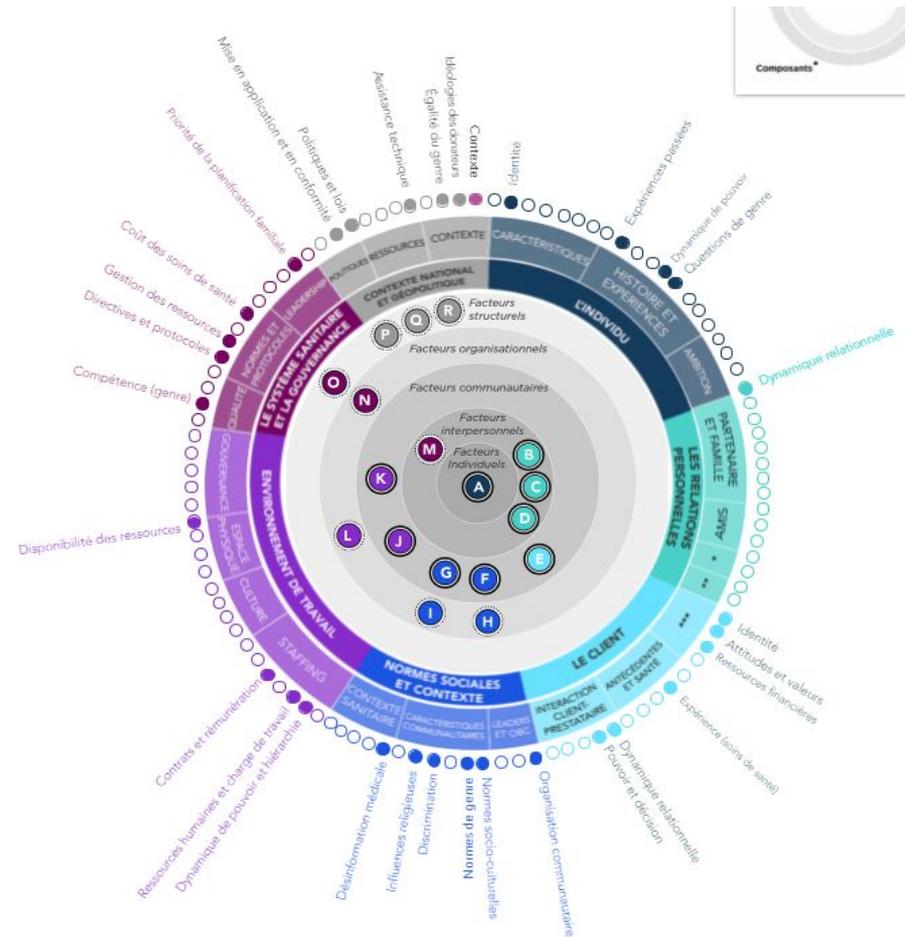
## Qu'est-ce que c'est ?

La situation économique du pays où travaillent les prestataires, y compris le niveau de pauvreté et les disparités économiques, les ressources et les priorités financières. Cela inclut également la situation de marché du pays et le niveau d'implication sur les marchés mondiaux. Le contexte social du pays, y compris les idéologies religieuses et culturelles dominantes, les normes, le niveau global d'éducation et de connaissance, ainsi que les influences historiques.

## Pourquoi est-elle importante pour le changement de comportement du prestataire

Le contexte social et économique est la base des interactions client-prestataire, car il influence les normes et les caractéristiques des clients/prestataires, y compris leurs expériences passées et leur vision du monde, leur identité, leurs valeurs et leurs attitudes. Les réalités économiques déterminent si et à quelle fréquence les prestataires sont rémunérés, ce que les clients peuvent payer pour leurs soins de santé, les priorités personnelles en matière de santé et l'accès à l'éducation ainsi que la compétence en matière de santé qui en résulte. Les recherches indiquent également qu'un niveau d'éducation plus élevé est synonyme d'une demande plus importante de contraception moderne. Le contexte influence les types de service proposés et qui les propose.

Quelles autres composantes sont liées de manière déterminante à celle-ci ?



\* MENTORS, COLLÈGUES ET INSTRUCTEURS  
 \*\* LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ  
 \*\*\*CARACTÉRISTIQUES