



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



SCALE
Strengthening Capacity in Agriculture
Livelihoods and Environment



PRO-WASH
Practices, Research and Operations
in Water, Sanitation and Hygiene

FAITES DE MOI UN AGENT DE CHANGEMENT :

Une Ressource de CSC pour les Activités WASH,
l'Agriculture et les Moyens de Subsistance



Faites de Moi un Agent de Changement :

Une Ressource de CSC pour les Activités
WASH, l'Agriculture et les Moyens de
Subsistance

PRO-WASH et SCALE

PRO-WASH est une initiative financée par le Bureau de l'alimentation pour la paix (FFP) de l'Agence Américaine pour le Développement International (USAID) et dirigée par Save the Children. PRO-WASH vise à améliorer la qualité des activités, à renforcer les capacités et les compétences des partenaires de mise en œuvre du FFP dans le domaine de l'eau, l'assainissement et de l'hygiène (WASH) et à améliorer les pratiques WASH.

SCALE est une initiative financée par le FFP pour améliorer l'impact, la durabilité et la mise à échelle des activités de FFP dans les domaines de l'agriculture, de la gestion des ressources naturelles et des moyens de subsistance en situation d'urgence et de développement.

Limitation de responsabilités

Ce guide est rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain à travers l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Le contenu est la responsabilité des Awards SCALE et PRO-WASH et ne reflète pas nécessairement les vues de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

Citation recommandée

Love, A. & Weber, N. (eds.) (2020). *Faites de Moi un Agent de Changement : Une Ressource de CSC pour les Activités WASH, l'Agriculture et les Moyens de Subsistance*. Basé sur la ressource *Faites de Moi un Agent de Changement* publiée par le programme TOPS en 2015. Washington, DC : SCALE Award et PRO-WASH Award.

Crédits de couverture

La couverture a été conçue par Sujen Buford de TM Design, Inc. Photo de Save the Children.

Crédits d'illustration

Les illustrations ont été faites par Sujen Buford de TM Design, Inc. et Regina Doyle. L'illustration du Document 2-3 : Dessiner un insecte pour pratiquer l'écoute est basée sur un dessin similaire trouvé dans Building Dynamic Groups : Draw a Bug par l'Ohio State University Extension.

Crédits de traduction

La traduction de ce guide en français a été réalisée par Translations ABC.

Table des Matières

Abréviations et Acronymes	vi
Remerciements	vii
Introduction	1
Note au facilitateur : Conseils pour tirer le meilleur parti du guide FMAC	2
Leçon 1 : Accueil et présentations	3
Pourquoi cette leçon ?	3
Préparation préalable	3
Tâches	4
Document 1-1 : Exemple de pré-test / post-test pour Faites de Moi un Agent de Changement	7
Document 1-2 : Exemples d'ordres du jour de formation	9
Leçon 2 : Changement de Comportement à travers une Communication Efficace	11
Pourquoi cette leçon ?	11
Préparation Préalable	11
Tâches	12
Document 2-1 : Bonne Communication	21
Document 2-2 : Jeux de rôle d'écoute	22
Document 2-3 : Dessiner un insecte pour pratiquer l'écoute	24
Leçon 3 : Communiquer avec Empathie et Respect	25
Pourquoi cette leçon ?	25
Préparation Préalable	25
Tâches	25
Document 3-1 : Quatre techniques pour améliorer l'empathie	35
Document 3-2 : Montrer du Respect	36
Leçon 4 : Changement de Comportement à travers une Facilitation Efficace	37
Pourquoi cette leçon ?	37
Préparation Préalable	37
Tâches	38
Document 4-1 : Blocs de construction pour une facilitation efficace.	43
Document 4-2 : Principes d'Apprentissage des Adultes	44
Document 4-3 : Exemple d'activités participatives	46
Leçon 5 : Changement de Comportement Négocié	48
Pourquoi cette leçon ?	48
Préparation Préalable	48
Tâches	49
Document 5-1 : Actions WASH essentielles (avec les comportements associés)	56
Document 5-2 : Exemples d'actions agricoles (avec comportements associés)	58
Document 5-3 : Avantages de la négociation et de la prise de décision conjointe	60
Document 5-4 : Dialogues de Jeu de Rôle	61
Document 5-5 : Étapes illustrées du Processus de Changement de Comportement Négocié	70
Document 5-6 : Etapes du Processus de Changement de Comportement Négocié	72
Document 5-7 : Scénarios de jeu de rôle	73
Document 5-8 : Liste de Contrôle pour l'Amélioration de la Qualité : Visites à domicile/Changement de Comportement Négocié	74
Leçon 6 : Raconter des Histoires pour un Changement de Comportement	75
Pourquoi cette leçon ?	75
Préparation Préalable	75
Tâches	76
Document 6-1 : Une histoire fermée	87
Document 6-2 : Histoires ouvertes	89
Document 6-3 : Directives pour créer des histoires relatives au changement de comportement.	90

Document 6-4 : Témoignage	92
Document 6-5 : Instructions pour l'organisation d'un Témoignage Guidé	93
Leçon 7 : Apprendre à travers les Visites de Sites Croisées	95
Pourquoi cette leçon ?	95
Préparation Préalable	95
Tâches	95
Document 7-1 : Histoire d'une Visite de Site Croisée.....	99
Document 7-2 : Checklist pour planifier une visite de site croisée	100
Leçon 8 : Planification des actions.....	103
Pourquoi cette leçon ?	103
Préparation Préalable	103
Tâches	103
Document 8-1 : Fiche de planification des actions.....	106
Document 8-2 : Exemple de Fiche de planification des actions	107
Leçon 9 : Clôture	108
Pourquoi cette leçon ?	108
Préparation Préalable	108
Tâches	108
Document 9-1 : Exemple de formulaire de feedback sur la formation	110
Leçon Avancée 10 : Introduction au Changement Social et de Comportement	110
Pourquoi cette leçon ?	111
Préparation Préalable	111
Tâches	112
Document 10-1 : Scénarios A et B	129
Document 10-2 : Déterminants importants qui influencent le comportement	130
Document 10-3 : Théories et modèles de changement de comportement sélectionnés supplémentaires.	132
Document 10-4 : Faire correspondre l'activité au déterminant.....	135
Document 10-5 : Clé de correction pour faire correspondre l'activité au déterminant	136
Document 10-6 : Exercice sur les étapes du changement.....	137
Leçon Avancée 11 : Comprendre le genre et les préjugés sexistes	138
Pourquoi cette leçon ?	138
Préparation Préalable	138
Tâches	139
Document 11-1 : Hommes et femmes et normes sociales.....	146
Document 11-2 : Photos d'hommes et de femmes:.....	147
Leçon Avancée 12 : Rôles et responsabilités partagés des ménages	148
Pourquoi cette leçon ?	148
Préparation Préalable	148
Tâches	149
Document 12-1 : Division des rôles et responsabilités des ménages.....	154
Document 12-2 : Jeu de rôle.....	157
Document 12-3 : Pratique du jeu de rôle	158
Leçon Avancée 13 : Planifier pour faciliter et former les autres	161
Pourquoi cette leçon ?	161
Préparation Préalable	161
Tâches	161
Document 13-1 : Conception de la leçon.	168
Document 13-2 : Modèle : Conception de la leçon	169
Document 13-3 : Exemple de Liste de contrôle de planification.....	170
Leçon Avancée 14A : Listes de Contrôle pour l'Amélioration de la Qualité (LCAQ), Donner et Recevoir des Feedbacks.....	171
Pourquoi cette leçon ?	171
Préparation Préalable	171

Tâches	172
Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour les techniques de facilitation des ACC.	182
Document 14A-2 : Liste de Contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour évaluer les feedbacks positifs.....	184
Document 14A-3 : Jeu de rôle, Partie 1 : Session d'éducation	186
Document 14A-4 : Jeu de rôle, Partie 2 : Donner des feedbacks	188
Document 14A-5 : Étapes pour donner des feedbacks aux ACC	189
Leçon Avancée 14B : Création de listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ).	190
Pourquoi cette leçon ?	190
Préparation Préalable	190
Tâches	190
Document 14B-1 : Conseils pour développer des LCAQ.....	193
Document 14B-2 : Modèle pour créer votre propre LCAQ.....	194

Abréviations et Acronymes

ACC	Agent de changement de comportement
ATPC	Assainissement total piloté par la communauté
AVEC	Associations villageoises d'épargne et de crédit
CCN	Changement de comportement négocié
CSC	Changement social et de comportement
FFP	Alimentation pour la paix (<i>Food for Peace</i>)
FMAC	<i>Faites de Moi un Agent du Changement</i> (ce curriculum)
FSN	Réseau de sécurité alimentaire et Nutrition (Food Security and Nutrition) (comme dans le réseau FSN)
GHM	Gestion de l'hygiène menstruelle
GRN	Gestion des ressources naturelles
LCAQ	Liste de Contrôle pour l'Amélioration de la Qualité
LNRA	Évaluation des besoins d'apprentissage et des ressources (<i>Learning Needs & Resources Assessment</i>)
NJE	Nourrisson et jeune enfant
OBA	Objectifs basés sur l'accomplissement
PAF	Petite action faisable
PRO-WASH	Pratiques, Recherche et Opérations dans les domaines de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène (<i>Practices, Research and Operations in Water, Sanitation and Hygiene</i>)
SCALE	Renforcement des Capacités en Agriculture, Moyens de subsistance et Environnement (<i>Strengthening Capacity in Agriculture, Livelihoods and Environment</i>)
SRO	Solution de réhydratation orale
TOPS	Soutien à la Performance Technique et Opérationnelle (<i>Technical and Operational Performance Support</i>) (comme dans le Programme TOPS)
ToT	Formation de formateurs (<i>training of trainers</i>)
USAID	United States Agency for International Development (<i>Agence américaine pour le développement international</i>)
WASH	Eau, assainissement et hygiène (<i>Water, Sanitation and Hygiene</i>)

Remerciements

Faites de Moi un Agent de Changement a été développé grâce aux nombreuses personnes qui ont contribué à ce travail en écrivant, révisant et rédigeant des leçons, ainsi qu'en participant aux essais sur le terrain.

Ce guide est largement basé sur *Faites de Moi un Agent du Changement : Une Ressource Multisectorielle CSC pour Agents Communautaires et Agents de Terrain*, qui a été produit en 2015. Cette version adaptée n'aurait pas été possible sans l'expertise, le temps et les efforts des auteurs originaux pour rédiger, mettre à l'essai et peaufiner le guide original. Des remerciements particuliers vont à Amelia Brandt, Anna Schurmann, Beth Outtersson, Bonnie Kittle, Christy Gavitt, Donna Rzewnicki, Fe Garcia, Mary DeCoster, Jennifer Nielsen, Jennifer Weiss, Mesa Somer, Rachel Elrom, Tara Kovach, Terry Laura, et Tom Davis.

De plus, nous remercions Aber Mary Fiona, Baby Muzi, Ephrem Kambale, Han, Md. Nasir Uddin, Md. Zahidul Islam, Meraz Rahman, Mersha Bogale, Moga Bedassa et Samprita Chakma pour avoir co-facilité avec nous pendant la phase d'essai de cette version et d'avoir fourni des commentaires précieux pour améliorer les exercices, le contenu et la structure des leçons.

Nous remercions également Andrea Danz, Andrea Mottram, Ashley Aakesson, Caitlyn Bradburn, Charlie Davis, Kirk Dearden, Precious Sancho, Rebekah Pinto, Sarah Sahlaney et Tanya Jackson pour leurs avis d'experts sur le guide adapté. Nous remercions Nikunja Nepal pour avoir fourni la composante genre et inclusion sociale du guide, Michael Klitsch, Maja Persson et Kim Jurczyk pour la rédaction et le formatage, et Sujen Buford pour la conception de nombreuses illustrations.

Nous exprimons notre sincère gratitude à Bonnie Kittle et Mary DeCoster, qui ont fourni des critiques constructives sur le contenu adapté, partagé d'excellentes idées et des commentaires d'experts, et qui ont toujours été disponibles pour une consultation et des encouragements.

Enfin, nous sommes profondément reconnaissants à tous les agents de changement de comportement (travailleurs communautaires et personnel de terrain) qui ont contribué à l'élaboration de ces documents à travers les différentes formations pilotes et qui continuent d'utiliser ces compétences et techniques pour faciliter le changement de comportement.

Abby Love & Nicole Weber

Introduction

Ce guide est largement basé sur *Faites de Moi un Agent du Changement : Une Ressource Multisectorielle CSC pour Agents Communautaires et Agents de Terrain*,¹ qui a été produit en 2015. Le Technical and Operational Performance Support (TOPS) Program, le Food Security and Nutrition (FSN) Network's Social and Behavioral Change (SBC) Task Force, et le CORE Group SBC Working Group ont produit ce guide. En 2019-2020, avec les attributions financées par le Bureau de l'alimentation pour la paix (FFP) de l'USAID pour le renforcement des capacités en agriculture, moyens de subsistance et environnement (SCALE) et les pratiques, recherche et opérations dans les domaines de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène (PRO-WASH) ont collaboré à la révision du guide pour en faire un module de formation de formateurs spécifiquement destiné aux travailleurs communautaires et axé sur les interventions liées à l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH) ainsi que l'agriculture et les moyens de subsistance. Par la suite, il a été mis à l'essai dans le cadre de formations en République démocratique du Congo, en Ouganda, au Bangladesh et en Éthiopie et a été révisé en fonction des commentaires des participants à la formation, des facilitateurs et des examinateurs.

Ces leçons visent à renforcer les compétences des agents communautaires afin qu'ils favorisent le changement de comportement dans leurs communautés. Tout au long de ce manuel, le terme « agent de changement de comportement » (ACC) fait référence à la grande variété des rôles tenus par les agents de promotion du changement de comportement. Les facilitateurs voudront peut-être remplacer « ACC » par le terme le plus approprié pour leur auditoire (tel qu'agent de vulgarisation agricole, agent de santé communautaire, ou promoteur d'hygiène).

Ces leçons comprennent les compétences nécessaires qui peuvent aider un agent de développement dans n'importe quel secteur à devenir plus efficace en tant qu'agent de changement de comportement. Bien que les leçons soient pertinentes pour tous les secteurs, ce manuel est adapté au personnel dans les domaines de WASH, de l'agriculture, de la GRN et des moyens de subsistance. Les leçons comprennent des exemples, des jeux de rôle, des histoires et des comportements / pratiques provenant principalement de ces secteurs.

Les leçons de *Faites de Moi un Agent de Changement* (FMAC) sont conçues pour être enseignées individuellement ou sous forme de module. La durée de la plupart des leçons varie de quelques heures à une demi-journée. Les facilitateurs peuvent sélectionner des leçons spécifiques pour développer certaines compétences ou utiliser l'ensemble du curriculum comme formation d'une semaine ou comme cours de formation continue. Les leçons sont classées dans un ordre recommandé car certaines s'appuient sur des compétences acquises pendant les leçons précédentes.

¹ Le Réseau FSN et CORE Group. 2015. *Faites de Moi un Agent de Changement : Une Ressource Multisectorielle CSC pour Agents Communautaires et Agents de Terrain*. Washington, DC : Le Programme TOPS.

Note au facilitateur : Conseils pour tirer le meilleur parti du guide FMAC

- Sélectionnez le contenu le plus pertinent pour vos participants à la formation. Chaque leçon a une durée estimée, et vous pouvez choisir parmi ces leçons pour développer un programme de formation qui convient le mieux aux participants. Vous pouvez également sélectionner des sous-sections spécifiques de leçons si vous pensez qu'elles répondent aux besoins des participants.
- La durée des leçons varie de quelques heures à une demi-journée. Le contenu peut être fourni sous forme de formation autonome où des leçons peuvent être incluses dans des événements déjà planifiés, telles que des revues trimestrielles, des réunions mensuelles, des formations destinées à des bénévoles, etc. Cela peut aider les participants à développer des compétences au fil du temps et permet potentiellement de gagner du temps et les ressources en incorporant les leçons dans un événement réunissant déjà le personnel présent.
- Certaines leçons classées ici comme de « niveau avancé » peuvent ou pas être avancées pour les participants à votre formation, selon leur formation préalable et leur expérience avec le contenu. Prenez le temps de lire le guide et de déterminer le contenu qui convient le mieux à votre public. Des ressources CSC supplémentaires sont disponibles sur www.fsnnetwork.org.
- Utilisez la version Word du guide FMAC pour adapter et personnaliser le manuel de formation en fonction de votre contexte. Vous pouvez également modifier les exemples et les jeux de rôle pour refléter le contexte dans lequel vos participants travaillent et vivent. Modifiez le vocabulaire pour qu'il corresponde aux termes utilisés dans votre projet.
- Modifiez le pré-test / post-test pour inclure uniquement le contenu qui sera inséré dans la formation.
- Créez un programme basé sur les objectifs d'apprentissage sélectionnés et le temps disponible pour la formation.
- Si vous effectuez une formation de plusieurs jours, vous n'avez pas besoin de commencer chaque leçon avec l'activité de brise-glace indiquée au début de chaque leçon.
- Si vous menez la formation FMAC par le biais d'un interprète, travaillez avec lui pour préparer la formation. Laissez à l'interprète le temps de parcourir le contenu avant la formation pour identifier les traductions appropriées pour les termes moins courants, tels que l'empathie ou le témoignage.

Leçon 1 : Accueil et présentations

Objectifs basés sur l'accomplissement

Avant la fin de cette leçon, les participants auront :

- À se présenté au groupe
- Convenu des normes de formation et des attentes d'apprentissage pour la formation
- Réalisé un pré-test (facultatif)

Durée

1 heure à 1 heure 30 minutes

Matériel

- Papier flip chart et marqueurs, ruban de masquage, papier vierge (format A4), cartes de note, notes autocollantes ou petits morceaux de papier, autocollants colorés (facultatif)
- Etiquettes noms, cahiers, stylos pour les participants
- Flip chart pré-écrit :
 - Objectifs de la formation
 - Ordre du jour
 - Attentes (y compris les résultats de l'évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage, s'ils sont complétés à l'avance)
 - Parking de réserve
 - Normes communes d'une formation
- Document 1-1 : Exemple de pré-test / post-test pour *Faites de Moi un Agent de Changement* (une copie par participant)
- Document 1-2 : Exemples d'ordres du jour de la formation

Pourquoi cette leçon ?

Au début de toute formation, il est important de laisser aux participants le temps de se mettre à l'aise entre eux et avec les facilitateurs. De plus, cette leçon présente le contenu de la formation afin que chacun comprenne pourquoi il participe à la formation et à quoi s'attendre.

Préparation préalable

Préparer les flip charts suivants :

- Objectifs de la formation (Tâche 3)
- Ordre du jour (Tâche 4)
- Attentes (y compris les résultats de l'évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage, s'ils sont complétés à l'avance) (Tâche 5)
- Parking de réserve (Tâche 5)
- Normes communes d'une formation (Tâche 6)

Préparer le pré-test. S'il convient d'administrer un pré-test écrit, vous voudrez adapter les questions du **Document 1-1 : Exemple de pré-test / post-test pour Faites de Moi un Agent du Changement** pour se concentrer sur le contenu que vous couvrez pendant la formation. Si vous donnez un pré-test écrit, ajouter un nombre ou une lettre à chaque guide du participant commençant par 1 ou A ; les participants peuvent ensuite écrire ce numéro ou cette lettre sur leur pré-test et post-test. Cependant, un pré-test écrit est toujours facultatif ; vous pouvez choisir de ne pas en faire un. Par exemple, si vous utilisez seulement une des leçons FMAC pour effectuer une formation d'une demi-journée ou d'une journée, vous ne voudrez peut-être pas prendre le temps de faire un pré-test / post-test. Vous ne voudrez pas non plus faire un pré-

test écrit si le groupe n'est pas à l'aise pour lire et écrire. Dans ce cas, vous souhaiterez peut-être mettre en duo des personnes pour effectuer les pré-tests et les post-tests ou utiliser une activité de groupe, telle qu'une table de confort (voir [Leçon avancée 13 : Planifier pour faciliter et former les autres](#) pour un exemple).

Préparer l'ordre du jour. **Document 1-2 : Exemples d'ordres du jour de formation** comprend quelques exemples. Une formation FMAC peut durer deux heures à sept jours, selon le contenu que vous choisissez de couvrir. Adaptez l'ordre du jour en conséquence et écrivez-le sur du flip chart, ou fournissez des copies imprimées aux participants.

Tâches

1. Pré-test (20 minutes) (*facultatif*)

- 1a. Souhaiter la bienvenue aux participants à la formation. Les informer qu'avant de commencer les leçons, ils feront d'abord un pré-test. Expliquer que les pré-tests sont anonymes et sont utilisés pour aider les facilitateurs à affiner le contenu de la formation en fonction de ce que les participants savent déjà, et pour mesurer les changements dans les connaissances avant et après la formation.
- 1b. Passer le pré-test. Faire savoir aux participants qu'ils n'ont pas à écrire leur nom sur le test. Mais, ils doivent écrire la même chose sur le pré-test et le post-test afin que les facilitateurs puissent faire correspondre leurs papiers. Demander aux participants de regarder à l'intérieur de la couverture avant de leur guide du participant et d'écrire le numéro ou la lettre qu'ils voient sur leur pré-test. Si les participants ne reçoivent pas de copie du guide, ils doivent écrire sur leur pré-test leur date de naissance, leur surnom, le nom de leur animal de compagnie ou leur chanteur préféré. Leur expliquer qu'ils utiliseront ce même mot ou numéro lors de leur post-test.
- 1c. Demander aux participants de remettre leur papier une fois qu'ils ont terminé et de s'asseoir tranquillement jusqu'à ce que tout le monde ait fini. Accorder suffisamment de temps à tout le monde pour terminer.
- 1d. Recueillir les pré-tests et les mettre dans un endroit sûr pour référence ultérieure.

2. Apprendre à se connaître : Jeu de nom d'adjectif (25 minutes)

- 2a. Distribuer les étiquettes noms aux participants. Leur demander d'écrire dessus 1) leur nom et 2) de quel type de changement de comportement il s'agit (par exemple, eau, assainissement et hygiène [WASH], agriculture, genre). Ils peuvent également ajouter un autocollant coloré ou un point marqueur sur leur badge pour représenter le secteur auquel ils appartiennent (par exemple, bleu = WASH, vert = agriculture, jaune = santé / nutrition). Si vous n'avez pas d'étiquettes noms, vous pouvez utiliser de petites feuilles de papier et du ruban de masquage pour créer des badges.
- 2b. Une fois que tout le monde a créé un badge, demander à tous de se lever et de former un cercle pour le jeu de nom d'adjectif. Il va se dérouler comme suit :
 - La personne 1 indique son nom, son organisation, son programme et le type d'agent de changement qu'elle représente. Elle choisit ensuite un adjectif qui commence par la même lettre que son nom (par exemple, Agnes Active).
 - La personne suivante dans le cercle, la personne 2, doit répéter le nom et l'adjectif de la personne précédente, puis se présenter (par exemple, Agnes Active, Drôle David).
 - La personne 3 doit répéter le nom et l'adjectif de la personne 1 et 2 et ajouter ses propres informations (par exemple, Active Agnès, Drôle David, Gentil Grace).
 - Les participants continuent de se présenter dans l'ordre autour du cercle jusqu'à ce que la dernière personne répète les noms et les adjectifs de tous les participants et facilitateurs. (Si le groupe de formation est plus grand, vous pouvez demander aux participants de répéter les trois derniers noms et adjectifs plutôt que tous les noms).

2c. À la fin de l'activité, demander à chacun de regagner sa place.

3. Objectifs (5 minutes)

- 3a. Présenter aux participants les objectifs de la formation en pointant vers le flip chart des Objectifs de la formation accroché au mur. Demander à un volontaire de lire l'un des objectifs. Continuer de faire ainsi jusqu'à ce que tous les objectifs aient été lus à haute voix. Demander au groupe si quelqu'un a des questions ou des préoccupations concernant les objectifs.
- 3b. Les objectifs peuvent différer légèrement en fonction de la personne que vous formez, de l'orientation technique ou de l'accent mis sur une compétence ou une leçon particulière. Voici quelques exemples d'objectifs :

Exemples d'objectifs de formation

- Identifier les compétences fondamentales de communication, de négociation et de facilitation du personnel de terrain impliqué dans le WASH, l'agriculture, de la gestion des ressources naturelles et / ou des moyens de subsistance
- Pratiquer la communication, la négociation et les techniques CSC
- Planifier comment utiliser les compétences acquises pour influencer le changement dans votre communauté

Exemples d'objectifs de formation (pour organiser une formation de formateurs)

- Démontrer aux autres comment faciliter une gamme de méthodologies interactives de changement de comportement et dispenser la formation aux autres membres de l'équipe, aux membres de la communauté et aux partenaires locaux
- Élaborer un plan d'action personnel ou au niveau du programme pour le transfert des connaissances en matière de négociation, de communication et de facilitation

4. Aperçu de l'ordre du jour (5 minutes)

- 4a. À l'aide du flip chart Ordre du jour, donner un bref aperçu du plan de la formation, expliquant que certaines leçons ou le calendrier peuvent changer pour répondre aux besoins du groupe.
- 4b. Expliquer que le manuel de formation contient une variété de leçons qui visent à renforcer les compétences des agents communautaires afin qu'ils puissent être des promoteurs de changement de comportement plus efficaces dans leurs communautés. Noter aux participants que tout le contenu de ce guide ne sera pas couvert dans la formation, mais ils peuvent utiliser les leçons à l'avenir.
- 4c. Expliquer que les facilitateurs présenteront et modéliseront les techniques d'apprentissage des adultes pendant la formation. Les participants auront l'occasion de pratiquer ces techniques d'éducation des adultes. Leur accorder du temps pour poser des questions sur l'ordre du jour.

5. Établissement des attentes pour la formation (20 minutes)

- 5a. Dire aux participants qu'ils vont maintenant revoir les attentes de la formation. Si vous avez fait une évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage (LNRA) avant la formation, présenter un flip chart avec les résultats et demander aux participants s'ils ont des attentes supplémentaires ou différentes.
- 5b. Si vous n'avez pas fait de LNRA, demander aux participants de se mettre en binôme et de prendre cinq minutes pour discuter avec leur partenaire de la question suivante : Quelles sont les trois choses que vous souhaitez apprendre au cours cette formation ?



- 5c. Après quelques minutes, demander à un volontaire de partager ses attentes concernant la formation. Les écrire sur un flip chart. Continuer à demander aux volontaires d'ajouter des attentes supplémentaires ou différentes pour la formation. Une fois que les participants ont commencé à répéter leurs attentes ou n'ont plus rien à ajouter, passer en revue la liste ensemble.
- 5d. Demander aux participants d'examiner l'ordre du jour de l'atelier et les objectifs. Encercler ou mettre en évidence sur le flip chart les attentes d'apprentissage qui peuvent ne pas être satisfaites, compte tenu de la portée et des objectifs de la formation.
- 5e. Leur dire que ces attentes non satisfaites peuvent être ajoutées au flip chart « Parking de réserve » pour une discussion future.

6. Fixation des normes de la formation (10 minutes)

- 6a. Montrer le flip chart préparé avec une liste de normes communes pour la participation à la formation et demander aux participants s'ils sont d'accord avec ces normes. Si quelqu'un n'est pas d'accord avec une norme, faciliter une discussion jusqu'à ce qu'il y ait consensus.
- 6b. Demander aux participants s'ils souhaitent ajouter d'autres normes. Continuer à en ajouter au flip chart jusqu'à ce qu'il n'y ait plus d'autres suggestions. Si aucune norme n'a de consensus au sein du groupe, faciliter une conversation au besoin pour amener le groupe à un consensus. Une fois la liste terminée, demander si tout le monde est d'accord et assurez-vous qu'il n'y a pas de problèmes en suspens.

Exemples de normes de formation

- Être à l'heure.
- Écouter quand d'autres participants ou facilitateurs parlent.
- Participer activement à la formation.
- Essayer quelque chose de nouveau.
- Poser des questions si quelque chose n'est pas clair.
- Prendre soin de la salle et du matériel de formation.
- Ranger les ordinateurs une fois qu'une activité commence.
- Garder les téléphones en mode silencieux.
- Sortir de la pièce pour prendre un appel téléphonique.
- Profiter des pauses pour éviter de sortir et d'entrer dans la salle de formation pendant les leçons.

- 6c. Accrocher ce flip chart quelque part dans la pièce où il sera visible tout au long de la formation. Le référencer au besoin pour rappeler aux participants les normes.

Document 1-1 : Exemple de pré-test / post-test pour Faites de Moi un Agent de Changement

Nom, numéro ou symbole _____ Pré-test ou Post-test (encerclez un)

1. Laquelle n'est pas une question fermée ?
 - a. Vous avez tout compris, n'est-ce pas ?
 - b. Quelles sont vos questions sur le matériel de formation ?
 - c. Êtes-vous satisfait de la formation ?
 - d. Avez-vous apprécié la nourriture lors de la formation ?
2. Lequel des énoncés suivants n'est pas une caractéristique d'un témoignage ?
 - a. Un témoignage est une histoire fermée.
 - b. Un témoignage est un vrai récit.
 - c. Un témoignage est raconté par quelqu'un qui n'a pas lui-même subi l'expérience du comportement.
 - d. Un témoignage fait honte à quelqu'un en changeant son comportement.
3. Lequel des énoncés suivants est un exemple d'une barrière individuelle au changement de comportement ?
 - a. Je ne sais pas comment fabriquer des pesticides biologiques.
 - b. Ma belle-mère dit que les enfants sont plus heureux depuis qu'ils ont commencé à boire à la source d'eau protégée.
 - c. Je sais faire des serviettes hygiéniques.
 - d. Je peux acheter des variétés de semences de qualité sur le marché local.
4. Une évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage (LNRA) peut identifier tous les éléments suivants, sauf :
 - a. Qui est un bon auditeur.
 - b. Pourquoi la formation est nécessaire.
 - c. Ce que les participants veulent apprendre.
 - d. Quelle expérience antérieure les participants ont avec le sujet.
5. Quel est l'objectif du changement social et de comportement (CSC) ?
 - a. Convaincre les individus, les ménages et les communautés d'adopter de nouveaux comportements en leur disant que c'est bon pour leur santé.
 - b. Dire aux individus d'adopter de nouveaux comportements et en espérant qu'ils le fassent.
 - c. Permettre aux individus, aux ménages et aux communautés d'adopter et de maintenir des comportements positifs en identifiant les facteurs qui influencent le comportement.
 - d. Aucune de ces réponses.
6. L'empathie c'est :
 - a. Se sentir désolé pour quelqu'un qui a perdu quelque chose.
 - b. Une technique d'écoute.
 - c. Comprendre les perspectives, les émotions et les sentiments d'une autre personne.
 - d. Aucune de ces réponses.
7. Quand serait-il approprié d'utiliser la technique « écouter et reformuler » ?
 - a. Lorsque vous essayez de renforcer un message clé.

- b.** Lorsque vous essayez de comprendre le point de vue de quelqu'un sur un problème.
 - c.** Quand vous voulez que la personne sache que vous avez compris ce qu'elle a dit.
 - d.** Tout ce qui précède.
- 8.** Laquelle des actions suivantes NE fait PAS partie des étapes du Changement de comportement négocié ?
 - a.** Saluer la personne.
 - b.** Humilier la personne pour ne pas avoir pratiqué ce comportement.
 - c.** Ecouter /réfléchir sur ce que la personne dit.
 - d.** Fixer un rendez-vous pour une visite de suivi.
- 9.** Les listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) peuvent être utilisées pour :
 - a.** Encourager.
 - b.** Motiver.
 - c.** Améliorer les performances.
 - d.** Tout ce qui précède.
- 10.** Les petites actions faisables sont :
 - a.** Comportements considérés comme réalisables par la personne qui va les pratiquer.
 - b.** Tâches pouvant être accomplies en une journée.
 - c.** Tâches attribuées aux personnes à la fin de la réunion.
 - d.** Les comportements idéaux.

Document 1-2 : Exemples d'ordres du jour de formation

Exemple d'ordre du jour de formation d'une demi-journée sur la **Leçon 2 : Changement de Comportement à travers une Communication Efficace**

Temps	Activité
9:00–10 :00	Accueil et présentations (arrivée, enregistrement, introductions, revue de l'ordre du jour, établissement des normes / attentes, activité de brise-glace)
10:00-11 :30	Définition d'une bonne communication, techniques d'écoute et pratiquer l'écoute
11:30-11 :45	Pause
11:45-12 :45	Questions Ouvertes et Questions Fermées
12:45-1 :15	Conclusion de la communication efficace, prochaines étapes et clôture
01:15-2 :00	Déjeuner

Exemple d'une formation de deux jours sur la **Leçon 2 : Changement de Comportement à travers une Communication Efficace**, **Leçon 3 Changement de Comportement à travers l'empathie**, et **Leçon 4 : Changement de Comportement à travers une Facilitation Efficace**

Temps	Activité
Jour 1	
08:30-10 :00	Accueil et présentations (arrivée, enregistrement, introductions, revue de l'ordre du jour, établissement des normes / attentes, activité de brise-glace, pré-test [facultatif])
10:00-11 :30	Bonne communication et empathie
11:30-11 :45	Pause
11:45-12 :30	Capacité à lire les émotions et à les exprimer de manière appropriée
12:30-1 :30	Accepter les différences et faire preuve de respect
01:30-2 :30	Déjeuner
02:30-3 :15	Techniques d'écoute et pratiquer l'écoute
03:15-3 :30	Pause
03:30-4 :15	Questions Ouvertes et Questions Fermées
04:15-4 :30	Revue et clôture pour le Jour 1
Jour 2	
9:00-9 :30	Récapitulation du Jour 1
09:30-10 :15	Leçon 5 Réchauffement de la facilitation
10:15-10 :30	Pause
10:30-11 :00	Principes d'apprentissage des adultes et facilitation efficace
11:00-11 :45	Activités participatives
11:45-12 :00	Auto-évaluation de la facilitation

Temps	Activité
12:00-1 :30	Pratiquer les compétences de facilitation
01:30-2 :30	Déjeuner
02:30-3 :30	Pratiquer les compétences de facilitation (suite)
03:30-3 :45	Pause
03:35-4 :00	Récapitulation de la facilitation efficace
04:00-4 :30	Revue et clôture (post-test [facultatif], certificats, cercle de clôture, photo de groupe)

Chaque formation peut être personnalisée en fonction du public et des objectifs de formation. Une leçon anticipée comprend la [Leçon avancée 13 : Planifier pour faciliter et former les autres](#). C'est une leçon importante si vous menez une formation de formateurs.

Leçon 2 : Changement de Comportement à travers une Communication Efficace

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Décrit pourquoi un agent de changement de comportement (ACC) a besoin de bonnes compétences en communication.
- Défini « bonne communication »
- Pratiqué trois types d'écoute, y compris la reformulation
- Donné des exemples de questions ouvertes et de questions fermées

Durée

2 heures, 50 minutes à 3 heures

Matériel

- Papier flip chart et marqueurs, ruban de masquage, papier vierge (format A4), cartes de notes ou petits morceaux de papier, notes autocollantes et crayons à gommes (1 pour chaque participant)
- Flip charts pré-écrit :
 - Nommer une technique de communication que vous croyez bien *maîtriser* (facultatif)
 - Nommer une technique de communication que vous pensez pouvoir *améliorer* (facultatif)
 - Un dessin de l'insecte d'écoute
- Document 2-1 : Bonne communication (une copie par participant)
- Document 2-2 : Jeux de rôle d'écoute (6 copies)
- Document 3-2 : Dessiner un insecte pour pratiquer l'écoute (une grande copie ou un dessin pour montrer aux participants à la fin de l'exercice)

Pourquoi cette leçon ?

Une communication efficace est l'une des compétences fondamentales dont les agents de changement de comportement (ACC) ont besoin, mais la majeure partie de leur formation se focalise sur le contenu technique. Cette leçon les aide à améliorer leurs compétences en communication afin qu'ils puissent être plus efficaces pour faciliter le changement de comportement.

Préparation Préalable

Si vous effectuez l'option A de l'activité de brise-glace, préparez les flip chart comme suit :

- Nommer une technique de communication que vous croyez bien *maîtriser* (Tâche 1)
- Nommer une technique de communication que vous pensez pouvoir *améliorer* (Tâche 1)
- Un dessin d'insecte pour l'écoute (Tâche 5)

Si vous ne faites pas l'option A de l'activité de brise-glace, préparer uniquement le flip chart (à utiliser dans la Tâche 5).

Pour le dessin d'insecte pour l'écoute, si les participants reçoivent une copie de ce manuel du facilitateur dans le cadre de la formation, vous souhaitez modifier le dessin d'insecte et les instructions afin qu'ils diffèrent de ce qui est dans ce guide, car ils auront déjà vu l'image.

Pour la Tâche 4, passer en revue les trois jeux de rôle dans le **Document 2-2 : Jeux de rôle d'écoute**. Si c'est approprié, adapter les jeux de rôle aux thèmes ou questions relevant du secteur du programme des participants. Choisir 2 participants et leur donner des copies des jeux de rôle en avance pour qu'ils puissent

s'y entraîner. Travailler avec les participants afin qu'ils comprennent les avantages et les limites de chaque type d'écoute. Alternativement, vous voudrez peut-être faire le jeu de rôle directement avec un co-facilitateur, pour vous assurer que les trois types d'écoute sont correctement démontrés.

Pour la Tâche 5k, préparer une liste de sujets légèrement controversés sur lesquels chaque participant aura une opinion (par exemple, les hommes sont plus forts que les femmes, les femmes sont moins corrompues que les hommes, les interventions de changement de comportement sont plus importantes que les interventions de construction pour l'eau, l'assainissement et l'hygiène [WASH], etc.).

Tâches

1. Activité de brise-glace : Option A (15 minutes)

- 1a. Scinder les participants en paires. Expliquer que les partenaires vont s'interviewer en utilisant les questions suivantes et écrire chaque réponse sur une note autocollante :
 - Nommer une technique de communication que vous croyez bien maîtriser.
 - Nommer une technique de communication que vous pensez pouvoir améliorerPendant que les participants parlent, accrocher les deux flip chart avec ces questions au mur.
- 1b. Accordez aux participants environ cinq minutes pour parler ensemble, puis demander à chaque personne de joindre ses notes autocollantes aux flip charts appropriés.
- 1c. Lorsque tout le monde l'a fait, lire à haute voix les compétences en communication et demander aux gens quels sont leurs forces ou où ils peuvent s'améliorer.

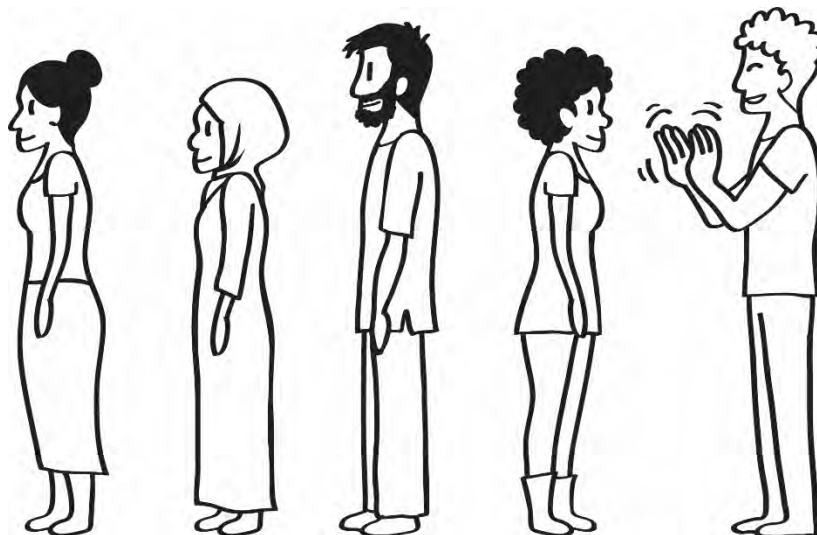
Noter que ces listes montrent que les participants connaissent déjà très bien la « bonne communication ». Faire remarquer que les forces de certaines personnes sont ce que d'autres souhaiteraient améliorer. Faciliter une brève discussion en utilisant les questions suivantes :

 - A propos de la technique que vous maîtrisez, est-ce une technique que vous avez toujours utilisée ? Si non, comment avez-vous acquis ou amélioré cette compétence ?
 - Laquelle de ces techniques pensez-vous pouvoir continuer à améliorer ?
- 1d. Noter que pendant cette leçon, les participants auront l'opportunité d'apprendre à partir des activités mais aussi les uns des autres. Les encourager à utiliser leurs meilleures compétences en communication pendant la formation et à essayer d'en apprendre de nouvelles des autres participants.

2. Activité de brise-glace : Option B (25 minutes)

- 2a. Dire aux participants qu'ils joueront à un jeu appelé « téléphone » de deux manières. La première fois, ils communiqueront en parlant. Ensuite, ils communiqueront en utilisant uniquement des expressions non verbales et des mouvements corporels.
- 2b. Demander aux participants de s'aligner les uns à côté des autres. Chuchoter une phrase au premier participant de la rangée. La phrase peut concerner n'importe quoi de stupide ou de grave, mais tout le monde doit pouvoir la comprendre (par exemple, « Benson a acheté quatre chevreaux sur le marché animé »). Vous pouvez également l'écrire sur un morceau de papier et le remettre au premier participant. Le premier participant chuchotera ensuite la phrase au participant à côté d'eux, et ainsi de suite, jusqu'à ce que la phrase atteigne le dernier participant. Dites aux participants qu'ils ne peuvent dire la phrase qu'une seule fois à la prochaine personne en ligne. Le dernier participant prononcera alors la phrase à haute voix et verra si elle correspond à l'original.
- 2c. Ce jeu peut être joué en quelques tours ; si le temps le permet, un nouveau participant peut choisir la phrase et changer de place entre les tours.
- 2d. Ensuite, dire aux participants qu'ils joueront à un jeu similaire mais au lieu de passer une phrase verbale sur la ligne, ils passeront des expressions non verbales et des mouvements du corps.

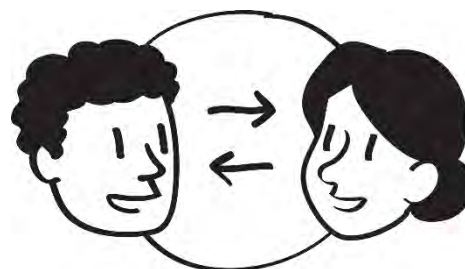
- 2e. Demander aux participants de s'aligner afin qu'ils se tiennent tous dans le même sens. Tapoter sur l'épaule du participant à l'arrière de la ligne. Lorsque celui-ci se retourne, effectuer un mouvement (comme agiter vos bras au-dessus de votre tête) ou un simple mouvement de danse sans son (comme les bras vers la gauche, puis vers la droite), accompagné d'une expression faciale (grand sourire, froncement de sourcils, rire silencieux). Ce dernier se tournera ensuite et tapotera la personne devant lui sur l'épaule et fera de son mieux pour imiter le même mouvement et la même expression faciale. Rappeler aux participants de ne pas se retourner tant qu'ils ne sont pas tapés sur l'épaule. Continuer jusqu'à ce que le dernier participant de la ligne voit le mouvement, puis leur demander de montrer ce qu'ils ont vu au groupe.



- 2f. Jouer la version silencieuse pendant quelques tours ; si le temps le permet, laisser un nouveau participant choisir le mouvement et changer de place entre les tours.
- 2g. Après environ 15 minutes, faciliter une brève discussion en utilisant les questions suivantes.
- Qu'avez-vous appris sur la communication en jouant à ce jeu ?
 - En quoi le deuxième exercice était-il différent du premier ?
 - Comment vous êtes-vous assuré que votre message était compris ? Comment cela a-t-il changé du premier exercice au deuxième ?
 - Comment cette leçon pourrait-elle s'appliquer à votre travail en tant qu'ACC ?
 - Pourquoi l'expression verbale et non verbale est-elle importante pour un ACC ?

3. Une bonne communication (15 minutes)

- 3a. Si vous avez commencé avec l'Option A de l'activité de brise-glace, demander aux participants d'imaginer que la liste de cette activité est une description d'une bonne communication. Leur demander s'il y manque quelque chose. Leur demander également de réfléchir sur le type de techniques de communication dont un ACC a besoin ; Quoi d'autre peut être ajouté à la liste ? Si vous avez commencé avec l'Option B de l'activité de brise-glace, demander aux participants de réfléchir aux types de compétences en communication dont un ACC a besoin. Prendre des notes sur un flip chart pendant qu'ils font appel aux réponses.
- 3b. Expliquer qu'une bonne communication se produit lorsqu'une personne envoie un message et que ce message est reçu / compris par une autre personne. Une bonne communication se produit également lorsque les deux parties sentent qu'elles ont été comprises. Demander aux participants s'ils veulent changer quelque chose à cette définition.



- 3c. Demander aux participants de regarder le **Document 2-1 : Bonne communication**. Poursuivre avec une discussion basée sur les questions suivantes (encourager les participants à ajouter des éléments du flip chart à leur document) :
- Quelles différences voyez-vous entre la liste des techniques dans ce document et celle du flip chart ?
 - Pourquoi est-il important pour les agents de changement de comportement (ACC) d'apprendre et de pratiquer les techniques de communication ?
- 3d. Ecouter les réponses du groupe et ajouter l'un des points suivants s'ils ne sont pas mentionnés :
- Une bonne communication renforce la confiance.
 - Une bonne communication fait que les gens se sentent respectés et, par conséquent, plus susceptibles de vous écouter et d'apprendre de vous.
 - Une bonne communication permet de s'assurer que les gens comprennent ce que vous dites.
 - Une bonne communication, des encouragements et un soutien renforcent la confiance des gens pour essayer de nouveaux comportements et compétences.
- 3e. Résumer en expliquant aux participants que bien communiquer (en écoutant, en montrant du respect et en étant solidaire) les aidera à comprendre les gens à un niveau plus personnel. En conséquence, ils apprécieront mieux les difficultés rencontrées par les gens pour essayer de nouveaux comportements ou pratiques et les aideront à trouver des moyens de surmonter ces difficultés. Cette approche est plus efficace et respectueuse que d'insister sur des comportements qui seraient irréalistes. En fin de compte, l'établissement de relations avec les gens augmente la probabilité qu'ils adoptent et maintiennent de nouveaux comportements et pratiques.

4. Techniques d'écoute (30 minutes)

- 4a. Dire aux participants qu'être un bon communicateur consiste en partie à être un bon auditeur. Cette activité mettra l'accent sur leurs techniques d'écoute.
- 4b. Poser au groupe les questions suivantes et encourager une brève discussion. Les réponses potentielles sont en italique sous chaque question.
- Quelle est la différence entre « entendre » et « écouter » ?
 - *Entendre est involontaire ; écouter est volontaire.*
 - *Nous entendons toujours des choses autour de nous, mais nous ne prêtons pas toujours attention à ce que nous entendons.*
 - *Le fait d'entendre quelque chose ne signifie pas que vous le comprenez. Lorsque nous écoutons, nous essayons de comprendre.*
 - *L'audition ne nécessite aucun effort, alors que bien écouter nécessite un effort.*
 - Selon vous, que devez-vous faire pour bien écouter ?
 - *Prêter attention à ce que la personne dit.*
 - *Eviter d'être distrait ou de penser à autre chose quand la personne parle.*
 - *Montrer que vous êtes en train d'écouter en regardant la personne, en répondant à ce qu'elle dit ou en posant des questions.*
 - *Eviter de penser si fort à votre réponse que vous n'entendez pas ou comprenez pas réellement ce que la personne est en train de dire.*
 - Si vous ne prêtez pas attention ou si vous pensez à comment répondre alors que l'autre parle encore, comment cela peut-il affecter la communication ?
 - *Vous n'allez pas comprendre la situation spécifique de la personne.*
 - *Vous n'allez pas comprendre tout ce que la personne est en train de dire.*
 - *Vous pourriez interrompre ou frustrer la personne.*

- *La personne peut avoir l'impression que vous ne l'écoutez pas et cessera de partager des informations.*
- Pourquoi est-il important pour les ACC de bien écouter quand ils communiquent avec les familles ou autres membres de la communauté ?
 - *Les ACC doivent communiquer pour aider les gens à surmonter les barrières qui les empêchent d'apprendre, d'obtenir des services, et d'essayer de nouveaux comportements.*
 - *Ils doivent bien écouter pour pouvoir comprendre les problèmes des autres personnes à partir de leur perspective et s'informer de leurs réalités.*
 - *L'écoute est un élément important de l'empathie. Vous devez comprendre ce que quelqu'un dit si vous voulez comprendre leur perspective.*
- 4c. Dire aux participants qu'ils regarderont trois jeux de rôle illustrant trois techniques d'écoute différentes, qui sont toutes importantes pour les ACC. Ne pas révéler au groupe la technique que chaque jeu de rôle va illustrer. Expliquer que pendant chaque jeu de rôle, l'auditeur fera la démonstration d'une technique d'écoute. Leur rappeler de se concentrer sur ce que l'auditeur *fait* plutôt que sur ce qu'il *ne fait pas*.
- 4d. Afficher trois feuilles vierges de flip chart sur le mur. Inviter les participants que vous avez sélectionnés comme acteurs du jeu de rôle à venir à l'avant de la salle et à exécuter les jeux de rôle du **Document 2-2 : Jeux de rôle d'écoute**. Limiter chaque jeu de rôle à quelques minutes.
- 4e. Après le premier jeu de rôle, demander aux participants : « Qu'a fait l'auditeur pendant le jeu de rôle ? » Écrire leurs réponses sur le premier flip chart vierge que vous avez publié, en laissant un espace vide en haut de la feuille. Rappeler aux participants de se concentrer sur ce que l'auditeur *faisait* plutôt que sur ce qu'il *ne faisait pas* (par exemple, l'auditeur a utilisé le contact visuel pour encourager la personne à continuer de parler).
- 4f. Répéter ce processus avec les deux jeux de rôle restants.
- 4g. Après avoir discuté des trois jeux de rôle, passer en revue chaque flip chart résultant et écrire l'une des techniques d'écoute suivantes en haut de chaque feuille :
 - Écouter sans répondre
 - Poser des questions de clarification
 - Écoute et reformulation
- 4h. Poser les questions suivantes et encouragez une brève discussion.
 - Selon vous, quel est le moment le plus approprié pour utiliser la méthode « écouter sans répondre » ? (Les réponses peuvent inclure : *Quand quelqu'un est très troublé ou émotif, quand quelqu'un n'a pas besoin d'être poussé à continuer de parler et / ou quand vous comprenez ce que la personne dit.*)
 - Ajouter que, lors de l'utilisation de cette technique, l'auditeur n'utilise que la communication non verbale (établir un contact visuel, hocher la tête, assumer une posture ouverte [c'est-à-dire positionner son corps avec le torse penché vers l'orateur] et donner de brèves réponses verbales [« uh huh », « oui », « hmm »] pour montrer de l'intérêt et pour encourager l'orateur à continuer). L'auditeur évite les gestes qui communiquent l'ennui ou l'impatience, comme vérifier sa montre ou tambouriner ses doigts. Cette technique encourage la personne à parler librement et exprimer ses idées.
 - Selon vous, quel est le moment le plus approprié pour utiliser la méthode de « poser des questions de clarification » ? (Les réponses peuvent inclure : *Quand vous essayez d'apprendre quelque chose, quand vous n'êtes pas sûr d'avoir tout compris, quand vous avez besoin de plus d'informations, quand vous essayez d'aider quelqu'un à chercher des solutions à un problème*).

- Ajouter que lors de l'utilisation de cette technique, l'auditeur pose des questions spécifiques pour clarifier ce que dit l'orateur. Cette technique aide l'auditeur à obtenir plus d'informations pour mieux comprendre l'orateur. Cela permet à ce dernier de réfléchir de manière plus critique à la situation. Cette technique permet également à tous les deux d'évaluer les alternatives et autres solutions possibles.
- Selon vous, quel est le moment le plus approprié pour utiliser la méthode de « l'écoute et reformulation » ? (Les réponses peuvent inclure : Quand vous essayez de comprendre l'opinion de quelqu'un sur un sujet, quand vous voulez que la personne sache que vous avez compris ce qu'elle a dit, et/ ou quand vous voulez renforcer un message important).
 - Ajouter que lors de l'utilisation de cette technique, l'auditeur répète dans ses propres mots ce que l'orateur a dit. Celui-ci peut commencer à reformuler avec des déclarations telles que « il semble que vous dites... », « ce que je vous entends dire c'est que... » ou « si je vous comprends bien... » Cette technique permet à l'auditeur de s'assurer qu'il a compris ce que l'orateur a dit. Cela permet également à ce dernier de clarifier tout ce que l'auditeur n'a pas compris, car il peut entendre les idées répétées sous forme de résumé. L'auditeur laisse à l'orateur le temps de corriger sa compréhension si elle est incorrecte. Lors de l'utilisation de cette technique, l'auditeur n'a pas besoin de répéter mot à mot ce que l'orateur a dit. Il peut résumer, tant qu'il reformule avec précision ce que l'orateur a dit.
- 4i. Dire aux participants que bien que chacune de ces techniques d'écoute marchent mieux à différents moments, les bons auditeurs alternent très souvent parmi les trois au cours d'une conversation. Les trois techniques d'écoute sont importantes pour l'apprentissage et la pratique d'un ACC.

5. Pratiquer l'écoute (45 minutes)

- 5a. Dire aux participants qu'ils vont maintenant mettre en pratique leurs capacités d'écoute.
- 5b. Donner une feuille de papier vierge au format A4 et un crayon à gomme à chaque participant.
- 5c. Expliquer aux participants que leur tâche est d'écouter les instructions et de dessiner ce qu'ils entendent sur la feuille de papier vierge. Ils ne feront qu'écouter et dessiner ; ils ne peuvent pas poser de questions ou faire des commentaires, et ils ne peuvent pas regarder le dessin de quelqu'un d'autre.
- 5d. Donner aux participants des instructions verbales pour dessiner l'image dans le **Document 2-3 : Dessiner un insecte pour pratiquer l'écoute**,² ligne par ligne (voir ci-dessous). Donnez des instructions détaillées pour que les participants soient capables de reproduire le dessin le mieux possible (mais ne leur montrez pas l'image). Fournir chaque instruction une seule fois. Ne pas les laisser poser des questions ou faire des commentaires, ne pas leur montrer l'image et ne pas les laisser regarder les dessins des uns et des autres.

² Si vous distribuez la leçon aux participants, pensez à modifier le dessin et les instructions pour les empêcher de le voir avant la leçon.

Instructions pour dessiner l'insecte

- L'insecte est rond.
- L'insecte a 8 pattes, groupées en paires, avec 4 pattes à gauche et 4 pattes à droite. Dans chaque pair, une patte est plus longue que l'autre.
- L'insecte a 2 yeux dans le haut du corps.
- L'insecte a deux antennes ondulées
- L'insecte a deux ailes ayant la forme d'une gousse de pois.
- L'insecte a une tâche à côté de chaque aile
- L'insecte a un dard triangulaire dans le bas du corps
- L'insecte a deux antennes sur chaque patte (l'une plus longue que l'autre) et les deux partant du même côté de la patte.
- L'insecte a une mandibule ronde, placée entre les deux yeux.
- L'insecte a pondus 5 œufs carrés à gauche du dard.

- 5e. Après avoir fini de donner des instructions pour le dessin, ne pas montrer encore le dessin original aux participants. Mener une brève discussion en posant la question :
- Selon vous, jusqu'à quel degré vos dessins se rapprochent-ils du dessin original ?
 - Quel était votre sentiment quand on ne vous a permis, ni de voir le dessin original, ni de poser des questions ?
- 5f. Inviter les participants à poser quelques questions pour clarifier les instructions de dessin et apporter des modifications à leur dessin, si nécessaire. Prendre environ 5 minutes pour cela.
- 5g. Quand les participants auront fini d'améliorer leurs dessins, montrer le grand dessin que vous avez préparé. Leur demander de tenir leurs dessins pour que tout le monde voit. S'il est culturellement approprié, vous pouvez demander aux gens de voter sur le dessin qui correspond le mieux au dessin de l'insecte réel.
- 5h. Poser aux participants les questions suivantes et encourager une brève discussion.
- Pour les personnes dont les dessins étaient les plus similaires à l'original, comment avez-vous procédé ?
 - Pour tous les autres, qu'est-ce qui vous a le plus aidé pendant que vous dessiniez ?
 - Qu'est-ce qui était frustrant ou inutile pendant que vous dessiniez ?
 - Pouvoir poser des questions de clarification vous a été de quelle utilité ?
 - Qu'avez-vous appris de cet exercice ?
- 5i. Dire aux participants qu'ils viennent de s'exercer à « poser des questions de clarification ». Poser des questions pour des éclaircissements vous aide souvent à mieux comprendre ce que quelqu'un dit. Savoir quand il faut poser des questions et les questions qu'il faut poser sont aussi des méthodes importantes.
- 5j. Dire aux participants qu'ils vont maintenant pratiquer « l'écoute et la reformulation ». Expliquer que la reformulation consiste à répéter dans nos propres mots ce que l'autre personne a dit aussi correctement que possible.
- 5k. Diviser le groupe en deux et demandez à chaque groupe de se mettre en cercle, afin que tous les membres du groupe puissent se voir et s'entendre facilement. Expliquer que les deux petits groupes discuteront d'un sujet assigné en même temps. Sélectionner l'un des sujets légèrement controversés que vous avez préparés à l'avance. Penser à demander à certaines personnes de prendre une position opposée à leur véritable opinion, pour assurer une discussion animée.
- 5l. Dans chaque cercle, demander à une personne d'entamer la discussion en exprimant une idée ou une opinion sur le thème. Expliquer qu'avant qu'une deuxième personne puisse répondre ou apporter sa propre idée, elle doit reformuler ce que la première personne a dit. Rappeler aux

participants d'éviter de répéter simplement ce que la première personne a dit. Ils devraient plutôt reformuler les idées exprimées par la personne précédente en utilisant des mots différents. Encourager les participants à commencer par des phrases telles que « ce que je vous entends dire est... » ou « si je vous ai bien compris... » La première personne doit accepter que son idée a été reformulée correctement avant que la deuxième personne puisse apporter ses propres idées. Si les idées de la première personne n'ont pas été reformulées correctement, demander à la deuxième personne de réessayer. Ensuite une troisième personne reformule l'idée du deuxième, et ajoute sa propre idée. Continuer la discussion de cette manière jusqu'à ce que tout le monde ait participé à la discussion ou jusqu'à ce que le temps soit écoulé.

5m. Faciliter une discussion en utilisant les questions suivantes.

- Qu'en est-il de cette activité pour vous en tant qu'auditeur ?
(Les réponses peuvent inclure : *Je pensais à ma propre opinion et je ne pouvais pas écouter attentivement la personne avant moi. Une fois que plusieurs opinions avaient été partagées, je voulais également les inclure dans mon argumentation.*)
- Qu'en est-il de cette activité pour vous en tant qu'orateur ?
(Les réponses peuvent inclure : *Mes idées n'ont pas été reformulées correctement.*)
- Comment pourriez-vous utiliser cette technique en tant qu'ACC ?
(Les réponses peuvent inclure : *Pour m'assurer d'avoir bien compris ce que quelqu'un me dit. Pour rester concentré sur ce qu'ils me disent. Pour écouter et être ouvert à changer d'avis.*)

5n. Conclure l'exercice en réunissant tout le monde et en disant aux participants qu'ils viennent de pratiquer « l'écoute et la reformulation ». Cette technique peut aider à s'assurer que l'auditeur a bien compris, et elle aide l'orateur à se sentir entendu et compris. Expliquer qu'il peut être particulièrement utile lorsqu'il s'agit de traiter de sujets difficiles ou controversés, de régler des différends ou d'établir la confiance et le respect mutuel. Remercier tout le monde d'avoir participé et partagé leurs opinions.

6. Questions ouvertes et fermées (1 heure)

6a. Dire aux participants qu'en plus d'écouter activement les autres, il est également important pour les ACC de poser des questions. Les ACC qui posent des questions de manière respectueuse encouragent les gens à parler avec eux et à partager plus d'informations.

6b. Nous utilisons généralement deux types de questions : ouvertes et fermées. Demander aux participants s'ils connaissent la différence entre ces types de questions. Expliquer que les questions fermées peuvent généralement être répondues par « oui » ou « non », tandis que les questions ouvertes sont plus vastes et peuvent être répondues avec des réponses originales / uniques des participants. Par exemple :

- « Pensez-vous que vous devriez utiliser des pesticides biologiques ? » (fermée) par rapport à « Quels sont selon vous les avantages des pesticides biologiques ? » (ouverte)
- « Pensez-vous que se laver les mains avec du savon est une bonne idée ? » (fermée) par rapport à « Quels sont, selon vous, les avantages du lavage des mains au savon ? » (ouverte)

6c. Ajouter des détails supplémentaires sur les questions ouvertes et fermées, telles que :

Type de question	Définition	Avantages / Quand utiliser
Fermée	Questions auxquelles on peut répondre par une réponse « oui » ou « non » ou qui se limitent à une courte liste de réponses	Réponse plus simple et plus rapide pour les participants Bon pour la collecte de données quantitatives Idéal pour comparer les informations de différentes personnes

Type de question	Définition	Avantages / Quand utiliser
	Commencent généralement par « êtes-vous...? » ou « avez-vous...? »	Utile lorsque vous avez besoin d'informations très précises de la part des participants ou que vous avez un certain nombre d'éléments parmi lesquels les participants peuvent choisir une réponse
Ouverte	Les questions sont vastes et peuvent être répondues avec des réponses originales / uniques des participants Commencent généralement par « comment », « quoi », « quand » ou « où »	Permet au répondant de former lui-même une réponse, qui est généralement plus complète et en dit plus sur les opinions du répondant Utile si vous souhaitez démarrer une discussion ou si vous avez besoin de plus d'informations

- 6d. Dire aux participants qu'ils vont s'entraîner à créer des questions ouvertes et fermées. Remettre une fiche ou une feuille de papier à chaque participant. Demander à chacun d'écrire une question fermée sur la carte. Récupérer les cartes et redistribuez-les. Demander à chaque participant de reformuler la question fermée de sa carte en une question ouverte et d'écrire la question ouverte de l'autre côté de la carte. Quand tout le monde aura fini, circuler dans la salle et demander à quelques participants ou à tous de lire la question fermée et la façon dont ils l'ont reformulée. Vérifier qu'ils ont bien compris. Des exemples de questions fermées et leurs versions reformulées sont répertoriés dans le tableau ci-dessous :

Exemples de questions fermées	Questions ouvertes reformulées
Votre famille boit-elle l'eau de la rivière ?	Quels sont certains lieux où vous pouvez trouver de l'eau pour votre famille ?
Est-ce que vous faites vos besoins dans une latrine ?	Que faites-vous quand vous devez déféquer ?
Savez-vous comment prévenir la diarrhée ?	Comment pouvez-vous prévenir la diarrhée ?
Utilisez-vous des engrais organiques ?	Qu'utilisez-vous pour fertiliser la ferme ?
Avez-vous vérifié régulièrement la présence de ravageurs dans votre ferme la saison dernière ?	Comment avez-vous surveillé les ravageurs dans votre ferme la saison dernière ?
Connaissez-vous les associations villageoises d'épargne et de crédit ?	Qu'avez-vous entendu au sujet des associations villageoises d'épargne et de crédit ?
Déshebez-vous régulièrement votre champ ?	Comment gérez-vous les mauvaises herbes sur votre champ ?

- 6e. Dire aux participants qu'ils vont maintenant jouer à un jeu en utilisant des questions fermées et ouvertes. Demander au groupe de former un cercle et donner à chaque personne une fiche et un morceau de ruban de masquage. Expliquer que chaque participant doit écrire le nom d'un animal, d'un article ménager, d'un type de culture ou d'une personne célèbre (si cela est approprié) sur sa carte (par exemple, mouton, chat, poêle, roche, maïs, tambour, puits tubulaire). Ensuite, ils doivent coller la carte au dos de la personne devant eux, de sorte que le destinataire de la carte ne sache pas ce qu'elle dit. Le but du jeu est que chaque personne pose des questions qui l'aideront à identifier ce qui est écrit sur sa carte. Encourager les participants à faire preuve de créativité dans ce qu'ils écrivent, mais à éviter de rendre le mot impossible à deviner.

- 6f. Pour le premier tour, demander à tout le monde de se promener dans la salle et de ne poser que des questions oui ou non (fermées) pour essayer de comprendre ce qui est écrit sur leur dos (par exemple, « est-ce que je mange de l'herbe? Expliquer que chaque personne peut poser un maximum de 10 questions oui ou non dans cette ronde. Encourager les gens à se déplacer et à dialoguer avec différentes personnes. Après environ 10 minutes, ou lorsque tout le monde a posé 10 questions oui ou non, demander combien de personnes ont pu identifier le mot sur leur carte.
- 6g. Pour le deuxième tour, ceux qui n'ont toujours pas identifié leur mot se promènent et posent des questions ouvertes et/ou fermées (par exemple, « quelle taille ai-je par rapport à celle d'un chat ? »). Les participants qui ont deviné leurs objets lors du premier tour peuvent toujours participer en répondant aux questions. Chaque personne peut poser un maximum de 10 questions dans cette ronde. Après environ 10 minutes, ou lorsque tout le monde a posé 10 questions, demander combien de personnes ont pu identifier le mot sur leur carte. Remercier tout le monde d'avoir participé et les inviter à regagner leur place.
- 6h. Faciliter une discussion en utilisant les questions suivantes.
- Quel type d'informations avez-vous obtenu de chaque personne lors du premier tour ?
(Les réponses peuvent inclure : *La personne a répondu « oui » ou « non » seulement, donc j'ai obtenu des informations limitées.*)
 - Quel type d'informations avez-vous obtenu des autres personnes lors du deuxième tour ?
(Les réponses peuvent inclure : *J'ai reçu des informations plus détaillées.*)
 - Quand est-ce qu'il est utile pour les ACC d'utiliser des questions fermées ?
(Les réponses peuvent inclure : Quand ils ont besoin de réponses spécifiques (par exemple, lors d'une enquête). Quand ils veulent savoir si les gens utilisent ou pas une certaine pratique, ils peuvent faire un suivi avec des questions ouvertes plus détaillées.)
 - Quand est-ce qu'il est utile pour les ACC d'utiliser des questions ouvertes ?
(Les réponses peuvent inclure : *Quand ils veulent que les gens élaborent et fournissent plus de détails sur leurs pratiques, quand ils veulent savoir ce que les gens ont appris et / ou quand ils veulent connaître les sentiments ou les attitudes des gens envers un comportement ou une pratique.*)

7. Conclusion (5 minutes)

- 7a. Conclure cette leçon en demandant aux participants lesquelles de ces compétences ils envisagent de pratiquer au cours du mois prochain et comment ils pensent que ces compétences pourraient avoir un impact sur leur travail.

Document 2-1 : Bonne Communication

Quelles sont les techniques de communication dont l'ACC a besoin ?

- Faire preuve de respect envers les gens de manière suivante :
 - Etre sensible à la culture locale dans la façon dont celui-ci communique avec les gens, en particulier en ce qui concerne l'âge et le sexe.
 - Ecouter activement ce que les gens disent, et montrer que vous avez compris.
 - Reconnaître les idées / réalités des gens et façonner votre communication en fonction de ces informations.
 - Ne pas gronder ou sermonner les gens.
- Expliquer clairement les choses.
- Poser des questions pour :
 - Apprendre à connaître les gens.
 - Découvrir leurs expériences / opinions.
 - S'assurer que les gens comprennent.
 - Promouvoir le dialogue.
- Observer les expressions et le langage corporel des gens pour voir comment vous communiquez.
- Etre honnête sur ce que vous savez et ce que vous ne savez pas.
- Modéliser le comportement ou la pratique idéale ou souhaitée. Par exemple, si vous faites la promotion de l'utilisation des pesticides biologiques, vous devez en utiliser. Si vous faites la promotion du lavage des mains avec du savon avant de manger, assurez-vous de vous laver les mains avec du savon avant de manger. En modélisant ces comportements et ces pratiques, vous pouvez instaurer la confiance.
 - Si vous n'êtes pas encore en mesure de pratiquer le comportement, démontrer que vous prenez des mesures pour l'adopter et partager le processus, pour encourager les autres à adopter le comportement.

Document 2-2 : Jeux de rôle d'écoute

Jeu de Rôle 1 : Ecouter sans Répondre

Instructions : Faire asseoir les deux acteurs face à face. Limiter le jeu de rôle à 1-2 minutes.

Orateur : Parlez à l'auditeur à propos de l'une de vos connaissances qui était malade et ce qui leur est arrivé.

Auditeur : Quand l'orateur est en train de parler, écoutez tout simplement. Ne répondez à aucune question et vous n'en poserez aucune, mais (si c'est culturellement approprié), maintenez le contact des yeux avec l'orateur, d'une manière amicale. Hochez la tête et dites des choses telles que « uh – huh », « hmm », et « oui » (sons d'encouragement) quand c'est approprié.

Jeu de Rôle 2 : Poser des questions de clarification

Instructions : Demander aux deux acteurs de s'asseoir côte à côte, mais pas nécessairement face à face. Imaginez que l'auditeur est un ACC qui vient de rencontrer un contact dans une nouvelle communauté. Limiter le jeu de rôle à 1-2 minutes.

Orateur (membre de la communauté) : Des agents de vulgarisation agricole ont créé des champs de démonstration ici dans le passé.

Auditeur (ACC) : Avec qui travaillaient-ils ?

Orateur : La plupart du temps avec l'école, je pense.

Auditeur : Comment cela s'est-il passé ?

Orateur : Bien. Je pense que les enfants y ont pris du plaisir.

Auditeur : C'est formidable ! Comment les enfants ont-ils montré qu'ils l'appréciaient ?

Orateur : Ils avaient des arbres fruitiers sur les parcelles de l'école et ont appris à en faire des desserts aux fruits.

Auditeur : Cela semble amusant. Qu'est-ce que la communauté pensait du projet ?

Orateur : Ils ont trouvé ça sympa que quelqu'un veuille travailler avec l'école.

Auditeur : Des membres de la communauté ont-ils essayé ce que les enfants faisaient dans leurs propres champs ?

Orateur : Oui, quelques membres de la communauté ont planté les mêmes types d'arbres fruitiers dans leurs champs.

Auditeur : A qui pourrais-je parler si nous voulions faire une autre démonstration, à l'école ou avec d'autres personnes dans la communauté ?

Orateur : Vous pouvez parler avec le maître le lundi, ou venir à la réunion du conseil du village qui se tiendra le mois prochain.

Auditeur : D'accord, génial !

Jeu de Rôle 3 : Écouter et reformuler

Instructions : Demander aux deux acteurs de s'asseoir côte à côte, mais pas nécessairement face à face. L'orateur exprimera son opinion. L'auditeur devra répondre en résumant et répétant les idées de l'orateur. Demander aux acteurs de suivre ce script ou créer quelque chose de similaire. Limiter le jeu de rôle à 1-2 minutes.

Orateur : Je n'arrive pas à croire ce qui s'est passé aujourd'hui lors de la réunion communautaire. Nous devons nous réunir aujourd'hui pour une séance d'hygiène à 8 h 30, mais le promoteur d'hygiène ne s'est pas présenté avant 10 h. C'était ridicule ! J'ai autre chose à faire que d'attendre un promoteur d'hygiène.

Auditeur : On dirait que vous avez eu une journée difficile. Si je comprends, c'est que vous étiez ennuyé que le promoteur se soit présenté avec du retard alors que vous auriez pu faire autre chose.

Orateur : Oui. Plusieurs autres femmes sont venues également, et il n'y avait aucun promoteur d'hygiène en vue ! Il ne nous a même pas envoyé de SMS. Enfin, vers 10 heures du matin, nous avons appris que son véhicule était coincé dans la boue et qu'il n'était pas en mesure de le sortir de là. Quelle perte de temps !

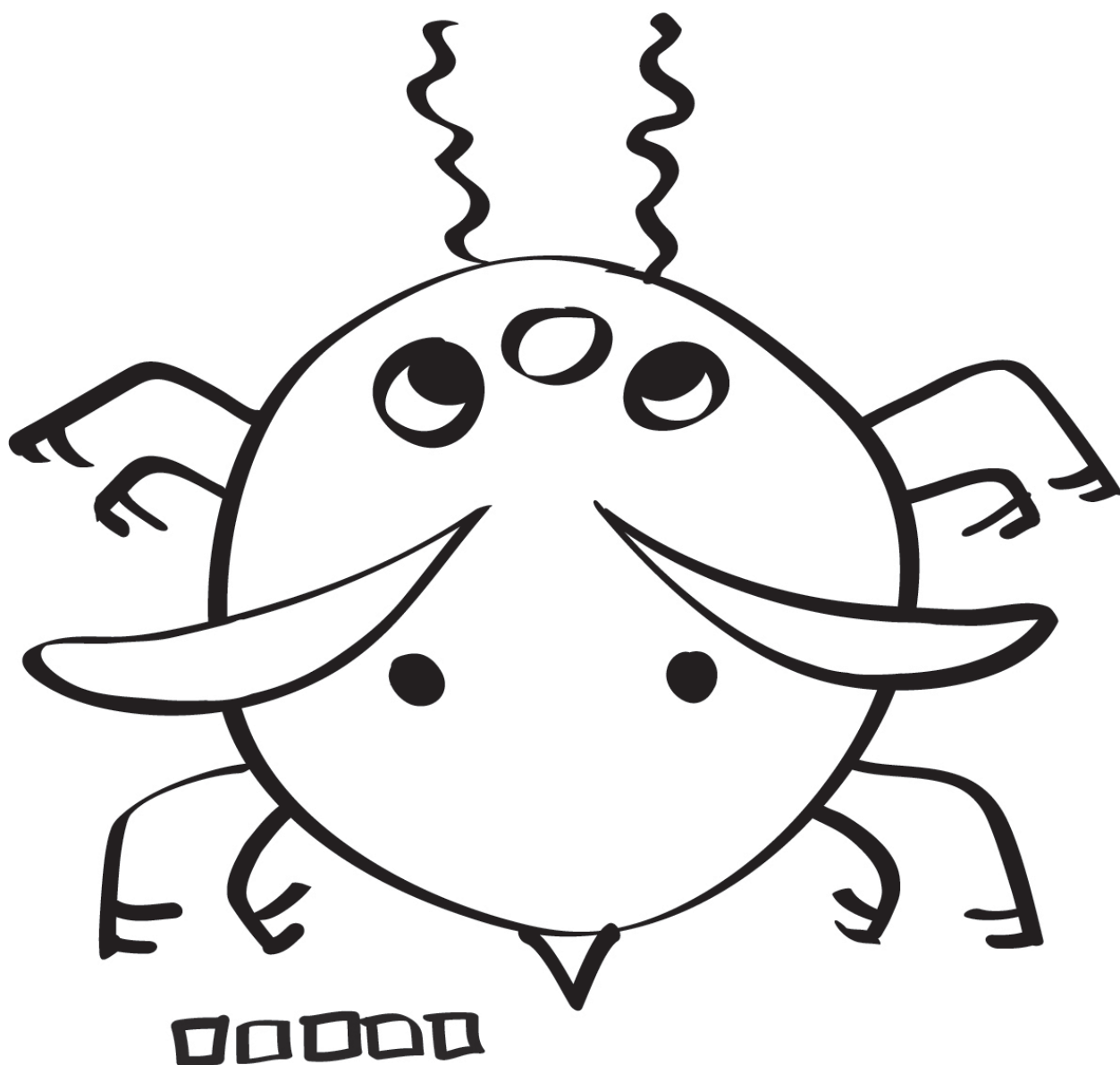
Auditeur : Je comprends, vous étiez frustrée parce que vous et les autres femmes avez dû attendre longtemps. Et vous n'avez pas apprécié de devoir attendre sans SMS ni appel, n'est-ce pas ?

Orateur : C'est juste. Maintenant, je ne veux pas aller à la prochaine réunion. Et si cela se reproduit ? Si seulement ils nous avaient prévenus.

Auditeur : Si je comprends, c'est que vous souhaiteriez que quelqu'un avertisse toutes les femmes qui viennent à la réunion afin que vous n'ayez pas à attendre, et que c'est inquiétant que cela puisse se reproduire.

Orateur : C'est juste.

Document 2-3 : Dessiner un insecte pour pratiquer l'écoute



Leçon 3 : Communiquer avec Empathie et Respect

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Défini empathie et respect.
- Partagé une expérience de montrer ou de /sentir de l'empathie
- Partagé un exemple de situation professionnelle dans laquelle l'empathie a été / aurait pu être utilisée
- Pratiqué les façons de nommer l'émotion

Durée

3 heures 30 minutes

Matériel

- Papier flip chart et marqueurs, ruban de masquage, papier vierge (format A4), cartes de notes ou petits morceaux de papier, notes autocollantes et crayons à gommes (1 pour chaque participant)
- Flip chart pré-écrit : Définition de l'empathie
- Projecteur (facultatif) pour la vidéo d'empathie
- Document 3-1 : Quatre techniques pour améliorer l'empathie (1 copie par participant)
- Document 3-2 : Montrer du respect (1 copie par participant)

Pourquoi cette leçon ?

L'empathie s'est révélée être un facilitateur du changement de comportement.³ Développer l'empathie et faire preuve de respect améliorent la relation d'un agent de changement de comportement (ACC) avec les autres et renforcent sa capacité à aider les gens à surmonter les barrières au changement de comportement.

Préparation Préalable

Préparer un flip chart avec la Définition de l'empathie (voir Tâche 2). Si vous prévoyez d'utiliser la vidéo de la Tâche 3, préparez le projecteur et la vidéo sur *Empathy: The Human Connection to Patient Care* (https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8).

Pour la Tâche 6, écrire sur des bouts de papier différents types d'émotions, telles que l'excitation, la colère, le dégoût, le bonheur, la confusion, la peur, la satisfaction, le stress ou l'embarras. Préparer environ autant de feuilles de papier qu'il y a de participants.

Pour la Tâche 9, faire des panneaux indiquant « Tout à fait d'accord » et « En total désaccord ». Préparer un espace dans la salle de formation où les participants peuvent se tenir en ligne ou en U.

Tâches

1. Activité de brise-glace (15 minutes)

- 1a. Dire aux participants de former des groupes de trois qui ne se connaissent pas très bien. Expliquer qu'ils auront environ cinq minutes pour parler et découvrir deux choses intéressantes qu'ils ont tous en commun et une chose qui est différente / unique pour chaque personne du

³ Clark, B.J. et al. 2013. Facilitateurs et barrières à l'initiation du changement chez les survivants de l'unité de soins intensifs médicaux souffrant de troubles liés à la consommation d'alcool : Une étude qualitative. *Journal des soins critiques* 28(5): 849-856. doi: 10.1016/j.jcsc.2013.06.011. Epub 2013 Jul 19. Disponible à : www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23876701.

petit groupe. Une fois qu'ils ont appris leurs similitudes et leurs différences, demander à chaque groupe de les partager avec le grand groupe.

- 1b. Remercier les participants pour l'exercice, et faciliter une brève discussion basée sur les questions suivantes.

- Quel type de questions avez-vous posé pour trouver vos similarités et différences ?
- Comment le fait d'explorer ce genre de questions améliore-t-il nos relations avec les autres ?

2. Définir l'empathie (15 minutes)

- 2a. Expliquer aux participants que cette session se concentrera sur des compétences appelées *empathie* et *respect*. Commencer la discussion par la question suivante : Que signifie l'empathie pour vous ? Encourager les participants à donner leur propre définition personnelle ou à nous parler d'autres mots qui leur rappellent l'empathie ou qui sont similaires à l'empathie.
- 2b. Après que plusieurs participants aient partagé leurs idées, résumer et discuter de la définition de l'empathie à l'aide du flip chart préparé à l'avance :

Empathie :	
Définition	<p>La capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et partager les perspectives, les émotions et les sentiments d'une autre personne. • Se mettre à la place de quelqu'un d'autre (ou imaginer ce que ce serait d'être dans sa situation)
Exemple WASH	Je sais qu'il n'est pas facile de trouver l'argent pour payer quelqu'un pour construire une latrine. J'ai dû trouver de l'argent pour réparer mon toit, alors j'ai fait face à un défi similaire.
Exemple d'agriculture	Je sais combien de temps et d'efforts il faut pour construire des terrasses. Nous en avons construit sur les parcelles à flanc de colline de ma famille.

- 2c. Demander aux participants de trouver le (s) mot (s) local (aux) pour empathie et de les noter sur du papier de flip chart. Afficher ces mots (dans les langues locales) à un endroit dans la salle.
- 2d. *Facultatif, si les participants posent des questions sur la sympathie contre l'empathie.* Expliquer que certaines personnes font une confusion entre l'empathie et la sympathie. L'empathie est un sentiment émotionnel plus fort, où le spectateur partage l'état émotionnel (par exemple, la douleur, la tristesse, le bonheur) de l'autre personne comme si c'était son propre sentiment. La sympathie, c'est comprendre et réagir à un état émotionnel ou aux besoins d'une autre personne. Dire aux participants que connaître les différences exactes entre sympathie et empathie n'est pas la chose la plus importante. Le plus important est de savoir si les gens font preuve d'empathie ou de sympathie envers les autres. (Remarque : Si vous avez un projecteur et que les participants sont confus entre l'empathie et la sympathie, vous pouvez montrer la vidéo [Brené Brown on Empathy](https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu369Jw) [www.youtube.com/watch?v=1Ewgu369Jw].)
- 2e. Au cours de cette discussion, certains participants peuvent dire qu'ils ont du mal à faire preuve d'empathie envers une autre personne s'ils n'ont pas vécu les mêmes choses que cette personne. Leur rappeler qu'être honnête au sujet de ce qu'ils ont vécu ou non est une composante de l'empathie. L'important est de faire de notre mieux pour voir les choses du point de vue d'une autre personne et essayer de comprendre leur situation.

3. Exploration des expériences personnelles avec l'empathie (30 minutes)

- 3a. Expliquer aux participants que, maintenant qu'ils ont défini le mot empathie, ils vont voir comment elle s'applique à notre propre vie. (*Remarque* : Si cela est culturellement approprié, vous pouvez montrer tout ou une partie de la vidéo [Empathy : The Human Connection to Patient Care](https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8) [www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8].)
- 3b. Demander aux participants de penser à une époque récente où ils ont fait preuve d'empathie envers quelqu'un d'autre ou quand quelqu'un en a fait preuve envers eux. En tant que facilitateur, vous pouvez d'abord donner un exemple personnel qui soit simple et clair. Par exemple :
- Récemment, ma sœur était nerveuse parce qu'elle devait faire une présentation au comité de développement du village, et son superviseur allait y assister. Je devenais très nerveux chaque fois que je devais parler en public, et je sais que c'est très stressant, surtout devant son superviseur. Alors j'ai parlé avec elle pour lui faire savoir que je comprenais ce qu'elle traversait.
- 3c. Après avoir laissé aux participants quelques instants pour réfléchir, les inviter à se mettre en groupes de deux et à travailler avec quelqu'un avec qui ils n'ont pas encore travaillé. Leur demander de partager une expérience d'empathie avec leur partenaire.
- 3d. Au bout de quelques minutes, alors que les participants sont toujours en binôme, leur demander de penser à une époque récente où quelqu'un ne leur a pas montré d'empathie et de partager leur exemple avec le même partenaire. Les encourager à choisir un exemple personnel, mais qu'ils soient à l'aise de partager avec le groupe. Préciser que l'exemple ne doit pas être sensible ou privé. Par exemple :
- La semaine dernière, j'ai eu du mal à rester au travail parce que j'étais malade. Un de mes collègues ne se souciait pas que j'étais malade et était grossier envers moi du fait de ne pas avoir fait tout mon travail.
- 3e. Demander au groupe de se réunir et de permettre aux participants de partager toutes les histoires intéressantes qu'ils ont entendues pendant l'activité. Si nécessaire, poser la question :
- Qu'avez-vous ressenti quand quelqu'un ne vous a pas montré d'empathie ?
 - Comment avez-vous réagi ? Qu'avez-vous fait dans cette situation ?
 - Comment cela était-il différent de ce que vous avez ressenti, quand on vous a montré de l'empathie ?
- 3f. Remercier les participants d'avoir partagé leurs expériences.

4. Jeu de rôle d'empathie (20 minutes)

- 4a. Expliquer aux participants qu'ils vont regarder deux petits rôles. Pendant qu'ils regardent, ils devraient réfléchir à la définition de l'empathie et noter quelles compétences l'ACC utilise (ou n'utilise pas) pour montrer de l'empathie.
- 4b. Sélectionner l'un des deux scénarios pour les jeux de rôle :
- Scénario 1 : Jardins potagers
 - Scénario 2 : Construction de latrines
- 4c. Pour s'assurer que l'empathie est modélisée correctement, l'équipe de facilitation peut vouloir mettre en pratique ces deux scénarios. Si vous décidez de demander à des volontaires de faire les jeux de rôle, assurez-vous de travailler avec eux au préalable pour vous assurer qu'ils modélisent correctement l'empathie.

Scénario 1 : Jardins potagers

Jeu de Rôle 1 :

*Régla*ge : Joséphine, une agricultrice, reçoit la visite d'un ACC qui vérifie l'état de son potager.

ACC : Salut Joséphine, je suis ici pour vérifier votre potager.

Josephine : D'accord. Mais je n'ai pas fait grand-chose depuis votre visite du mois dernier.

ACC : J'espère que ce n'est pas le cas !

Josephine : Allons à l'arrière de la maison pour vérifier ça.

ACC : Ce jardin est en mauvais état. Il y a des mauvaises herbes partout, les plantes ont l'air de ne pas avoir été arrosées depuis des jours et il y a un trou dans la clôture qui n'a pas été réparé. Pourquoi ne pratiquez-vous pas ce que nous vous avons enseigné le mois dernier ?

Joséphine croise les bras, se penche et regarde le sol.

Josephine : Eh bien, comme vous le savez, les pluies sont arrivées avec du retard. Je dois collecter de l'eau quotidiennement pour le bain et les autres tâches ménagères. Il m'est donc difficile de collecter suffisamment d'eau pour garder les plantes en bonne santé.

ACC : Ces choses sont importantes, mais vous devez donner la priorité à ce jardin car il peut fournir de la nourriture à votre famille.

Rappeler aux participants d'écrire leurs pensées sur la façon dont l'ACC a montré (ou n'a pas montré) de l'empathie envers Joséphine. Procéder maintenant au Jeu de Rôle 2 :

Jeu de Rôle 2 :

Réglage : Joséphine, une exploitante agricole, reçoit la visite d'un ACC qui vient vérifier l'état de son potager.

ACC : Salut Joséphine, j'espère que vous allez bien ! Comment va votre famille ? Est-ce le bon moment pour vérifier le potager sur lequel nous avons travaillé ensemble le mois dernier ?

Josephine : Bien sûr, nous pouvons jeter un coup d'œil. Mais je n'ai pas fait grand-chose depuis votre visite du mois dernier.

ACC : Bon, voyons à quoi ça ressemble et s'il y a quelque chose sur quoi nous pouvons travailler ensemble.

Josephine : Comme vous pouvez le voir, il y a des mauvaises herbes partout, les plantes n'ont pas été arrosées depuis des jours et il y a un trou dans la clôture qui n'a pas été réparé.

ACC : Merci de m'avoir montré, Joséphine. C'est formidable que vous ayez pris l'initiative de commencer à travailler sur le jardin et que vous soyez consciente des changements qui pourraient être apportés. Il semble qu'il n'a pas été entretenu depuis un certain temps. Y a-t-il quelque chose sur quoi je peux aider ?

Joséphine croise les bras, se penche et regarde le sol.

Josephine : Eh bien, comme vous le savez, les pluies sont arrivées avec du retard. Je dois collecter de l'eau quotidiennement pour le bain et les autres tâches ménagères. Il m'est donc difficile de collecter suffisamment d'eau pour garder les plantes en bonne santé.

ACC : Bien sûr, c'est très compréhensible. Il est très difficile de recueillir suffisamment d'eau lorsque les pluies tardent à arriver. Êtes-vous en mesure d'obtenir suffisamment d'eau pour subvenir aux besoins de votre ménage ?

Josephine : Oui, Merci. En fait, j'ai besoin d'aller en chercher plus pour pouvoir commencer à préparer le dîner.

ACC : Je suis heureux que vous puissiez en collecter suffisamment pour les besoins de votre ménage. Bien sûr, ce sont des priorités au-dessus du jardin. Puisque je sais que vous devez y aller,

y aurait-il un bon moment demain où je pourrais revenir pour discuter des options pour garder le jardin dans un bon état pendant cette période sèche ?

Josephine : Oui, en milieu de matinée, comme je serai de retour de la collecte de l'eau.

ACC : Bien sûr. Je vous verrai alors demain.

Scénario 2 : Construction de latrines

Jeu de Rôle 1 :

Réglage : Un père de famille reçoit la visite d'un ACC qui vient vérifier l'état de la construction de leur latrine.

ACC : Salut Samuel, je suis ici pour vérifier la construction de votre latrine.

Samuel : Nous pouvons aller jeter un coup d'œil, mais je n'ai pas fait grand-chose depuis votre visite du mois dernier.

ACC : J'espère que ce n'est pas le cas !

Ils marchent à l'arrière de la maison pour regarder les latrines

ACC : Merci de m'avoir montré, Samuel. Je peux voir qu'un petit trou a été creusé et que vous avez des dalles en bois pour construire une superstructure. Mais il semble qu'aucun progrès n'ait été accompli depuis la dernière visite. Pourquoi ne pratiquez-vous pas ce que nous vous avons enseigné le mois dernier ?

Samuel croise les bras, se penche et regarde le sol.

Samuel : Eh bien, cette année, les récoltes ne vont pas très bien. Je crains que nous ne puissions pas vendre assez pour passer l'hiver. J'ai donc fait un travail de jour dans une autre ville pour gagner un peu plus d'argent pour ma famille. Et ma femme rend visite à de la famille dans un autre village, donc je n'ai personne pour aider.

ACC : Oh. Gagner de l'argent est important, mais vous devez prioriser la construction de latrines, car cela peut aider votre famille.

Rappeler aux participants d'écrire leurs pensées sur la façon dont l'ACC a montré (ou n'a pas montré) de l'empathie envers Samuel. Procéder maintenant au Jeu de rôle 2 :

Jeu de Rôle 2 :

Réglage : Un père de famille reçoit la visite d'un ACC qui vient vérifier l'état de la construction de leur latrine.

ACC : Salut Samuel, j'espère que vous allez bien ! Est-ce le bon moment pour vérifier la latrine sur lesquelles nous avons travaillé ensemble le mois dernier ?

Samuel : Bien sûr, nous pouvons aller y jeter un œil, mais je n'ai pas fait grand-chose depuis votre visite du mois dernier.

ACC : Bon, voyons à quoi ça ressemble et s'il y a des moyens de travailler ensemble dessus.

ACC : Merci de m'avoir montré, Samuel. C'est formidable que vous preniez l'initiative de construire une latrine. Je vois que vous avez creusé un petit trou pour les latrines à fosse et que vous avez des dalles de bois pour construire une superstructure. Mais il semble que le bâtiment prend un peu de temps. Y a-t-il quelque chose sur quoi je peux aider ?

Samuel croise les bras, se penche et regarde le sol.

Samuel : Eh bien, cette année, les récoltes ne vont pas très bien. Je crains que nous ne puissions pas vendre assez pour passer l'hiver. J'ai donc fait un travail de jour dans une autre ville pour

gagner un peu plus d'argent pour ma famille. Et ma femme rend visite à de la famille dans un autre village, donc je n'ai personne pour m'aider.

ACC : Je suis désolé d'apprendre que les récoltes ne vont pas bien. Ce fut une année difficile.

Samuel : J'ai pu trouver du travail supplémentaire, donc on pourra tenir jusqu'à l'année prochaine.

ACC : C'est bon d'entendre cela. Je sais qu'il peut être difficile d'équilibrer tant de priorités et gagner de l'argent pour votre famille est vraiment important. Pourquoi ne reviendrais-je pas la semaine prochaine pour faire le point une fois que votre femme sera de retour. Ensuite, nous pourrions discuter de la manière dont je peux vous aider à la fois dans la construction.

Samuel : Ça sonne bien ; Merci.

ACC : Certainement. Je vous verrai la semaine prochaine.

4d. Rassembler le groupe et discuter des questions suivantes :

- Quelle était la différence entre le premier et le deuxième jeu de rôle ?
(Les réponses peuvent inclure : *Le premier ACC n'était pas sensible aux priorités concurrentes ou à la situation familiale de Joséphine/Samuel, n'était pas disposé à résoudre leurs problèmes et utilisait des énoncés avec « vous ». Le deuxième ACC a prêté attention au langage corporel, a utilisé des énoncés avec « Je », a écouté efficacement et a posé des questions de clarification.*)
- Existe-t-il des façons dont le deuxième ACC aurait pu être plus empathique ? (Les réponses peuvent inclure : *L'ACC aurait pu partager un exemple de la date à laquelle il avait vécu une expérience similaire. Il aurait pu offrir son aide ou organiser des voisins pour aider.*)
- De quelles façons le fait de montrer de l'empathie peut-il aider un ACC à être plus efficace ? (Les réponses peuvent inclure : *Lorsque les gens font preuve d'empathie, ils sont plus susceptibles d'écouter les suggestions. Lorsqu'un ACC fait preuve d'empathie, il est plus susceptible de comprendre les barrières au changement de comportement et est mieux en mesure d'aider la personne à adopter un nouveau comportement.*)
- Si un ACC n'a pas d'empathie, comment cela peut-il affecter leur travail ? (Les réponses peuvent inclure : *Les gens peuvent ne pas aimer cet ACC. De plus, les gens ne l'écouteront pas, ne lui feront pas confiance ou ne suivront pas ses suggestions. L'ACC peut se sentir frustré parce qu'il ne comprend pas les situations du point de vue des autres.*)

4e. Si le temps le permet, demander aux participants de pratiquer les jeux de rôle en binôme pour renforcer le concept d'empathie.

4f. Résumer la discussion en lisant ce qui suit :

Pourquoi l'empathie est-elle importante pour un ACC ?

Le fait de développer l'empathie améliore la relation de l'ACC avec les autres et augmente leur capacité à comprendre et faire face aux barrières qui retardent le changement de comportement, tout en apprenant davantage pourquoi une personne voudrait bien changer.

5. Comment construire de l'empathie (10 minutes)

5a. Dire aux participants qu'ils vont maintenant pratiquer des compétences d'empathie.

5b. Demander aux participants d'examiner le **Document 3-1 : Quatre méthodes pour améliorer l'empathie**. Dire aux volontaires de lire à haute voix chaque section du document.

- 5c. Noter que les compétences pour améliorer l'empathie (capacité de lire les émotions, d'en exprimer, de montrer du respect et d'écouter efficacement) sont toutes essentielles pour que les ACC soient efficaces. Expliquer que pour le reste de la leçon, ils pratiqueront ces compétences, en commençant par la capacité de lire les émotions. (Remarque : Une écoute efficace est abordée dans la **Leçon 2 : Changement de Comportement à travers une Communication Efficace**).



6. La capacité à lire les émotions (30 minutes)

- 6a. Dire aux participants que pour montrer de l'empathie et communiquer efficacement, ils doivent être capables de comprendre ce que ressent une personne. Choisir l'une des deux options ci-dessous comme activité de brise-glace.

Option 1 :

Diviser les participants en deux groupes, A et B. Placer sur une table (ou mettez dans une boîte) les petits bouts de papier avec une émotion écrite dessus. Demander à un participant du groupe A de prendre le premier morceau de papier et de mimer l'émotion pour son groupe sans utiliser de mots. (Alternativement, le facilitateur peut chuchoter une émotion à l'oreille de la personne, qui la mettra ensuite en pratique). Les participants du groupe A auront 60 secondes pour deviner autant de fois qu'ils le pourront jusqu'à ce qu'ils identifient correctement l'émotion ou jusqu'à ce que le temps s'écoule. Si un membre du groupe devine l'émotion correctement dans les 60 secondes, le groupe A reçoit un point ; c'est au tour du groupe B de mettre en scène une émotion. Si les participants du groupe A ne devinent pas l'émotion dans les 60 secondes, leur révéler l'émotion. Le groupe A ne recevrait aucun point, puis ce serait au tour du groupe B de jouer une émotion. Continuer à faire des allers-retours entre les groupes A et B jusqu'à ce qu'une équipe ait 10 points, que tout le monde soit parti ou que vous manquiez de temps.⁴

Option 2 :

Demander aux participants d'écrire sur une note une réponse à la question : Quelle émotion ressentez-vous pendant votre journée de travail ? (Les réponses peuvent inclure : *stressé, heureux, satisfait ou occupé*.) Récupérer les cartes, puis demander à quelques participants de prendre une carte et de mettre en scène l'émotion en silence. Alternativement, le facilitateur peut lire l'émotion et la chuchoter à l'oreille de la personne qui est censée la mettre en pratique. Pendant que chaque participant met en scène l'émotion, encourager le reste du groupe à deviner ce qu'est l'émotion. Dire que pour être capable de « lire » les émotions, un ACC doit être très attentif.

- 6b. Demander aux participants de nommer quelques signes d'émotions qui nous aident à savoir ce que ressentent les autres. Les signes d'émotion peuvent être :
- Verbal (parlé), y compris les mots que quelqu'un utilise et la façon dont ces mots sont prononcés.
 - Non verbal (non parlé), y compris les expressions faciales et le langage corporel. Par exemple, une personne ayant les bras croisés peut être sur la défensive ou mal à l'aise.
- 6c. Demander au groupe s'il y a des signes supplémentaires qu'il peut rechercher. Donner du temps aux participants pour qu'ils puissent fournir quelques réponses.
- 6d. Dire que les facilitateurs expérimentés lisent parfois le langage corporel des participants pendant une session de formation pour voir s'ils s'ennuient, sont frustrés, intéressés, s'ils sont fatigués, etc...
- 6e. Dire au groupe qu'un ACC empathique est attentif au langage corporel et à la parole et changera son approche en fonction de son interprétation de ces signes.

⁴ Adapté de : www.trainingcoursematerial.com/free-games-activities/communication-skills-activities/guess-the-emotion.

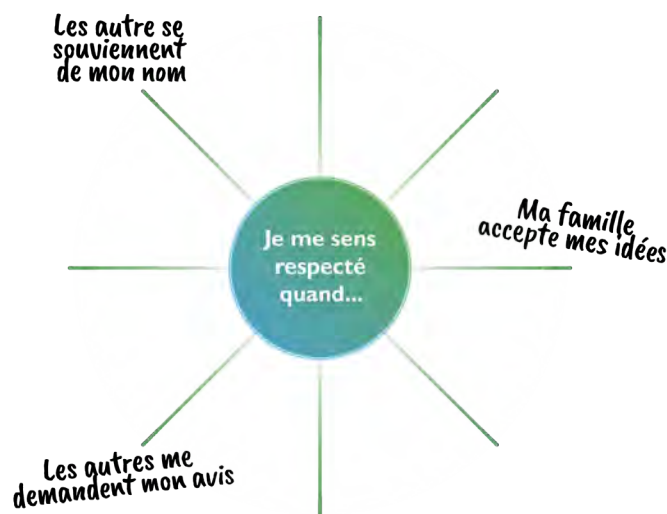
7. Exprimer l'émotion d'une manière appropriée (15 minutes)

- 7a. Dire aux participants que les membres de la communauté avec lesquels ils travaillent ne sont pas les seuls à ressentir une gamme d'émotions. Expliquer que les ACC sont aussi des personnes et que, pour être efficaces, ils doivent exprimer correctement leurs propres émotions.
- 7b. Poser les questions suivantes aux participants et noter leurs réponses sur une feuille vierge de flip chart.
- Quelles sont certaines émotions que vous ressentez souvent pendant votre travail ?
(Les réponses peuvent inclure : *Heureux, frustré, triste, excité, fatigué.*)
Remarque : Si vous avez fait la deuxième activité de brise-glace, faites référence à certaines des émotions que les participants ont déjà mentionnées avoir ressenties pendant leur journée de travail.
 - Quels sont certains moyens appropriés pour exprimer ces émotions ?
(Les réponses peuvent inclure : *Utiliser des déclarations avec « Je ». Respirez profondément, ce qui est utile car cela vous donne plus de temps pour vous détendre. Prenez le temps de répondre lorsque vous vous sentez en colère ou frustré.*)
Remarque : Après chaque nouvelle réponse à cette question, dites à un participant d'expliquer pourquoi l'action est utile.
- 7c. Demander aux participants de comparer leur liste à la liste du **Document 3-1 : Quatre méthodes pour améliorer l'empathie**, sous la « capacité d'exprimer convenablement les émotions ». Leur demander s'il y manque quelque chose. S'il y a des choses du document qui sont manquantes, les ajouter au flip chart.

8. La Roue du Respect (30 minutes)

- 8a. Expliquer aux participants que pour bien communiquer avec les gens et leur montrer de l'empathie, vous devez pouvoir les faire se sentir à l'aise et respectés.
- 8b. Dire aux participants de prendre une minute pour réfléchir individuellement à un moment où ils se sont sentis respectés. Qu'est-ce qui les a fait se sentir respectés ? Demander à 1 ou 2 participants de partager leurs expériences.
- 8c. Ensuite, diviser les participants en petits groupes de 4 à 5 personnes. Donner à chaque groupe du flip chart et un marqueur. Expliquer aux participants qu'ils auront 10 minutes pour cette partie de l'activité.
- 8d. Expliquer aux participants qu'ils auraient 10 minutes pour cette partie de l'activité. Demander à chaque groupe de dessiner un cercle au centre de leur flip chart puis, à l'intérieur du cercle, écrivez « Je me sens respecté quand... » Leur dire qu'en dehors de leur cercle, ils devraient tracer des lignes comme s'ils étaient les rayons d'une roue.

- 8e. Ensuite, demander aux participants de partager avec les autres membres de leur groupe leurs réflexions sur cette déclaration : « Je me sens respecté quand... » Expliquer qu'en tant que groupe, ils devraient choisir des phrases courtes, des dessins ou des mots qui représentent les réponses des membres du groupe à la déclaration et les écrire sur les lignes de la roue du respect.



- 8f. Après 10 minutes, demander à tous les groupes d'accrocher leurs roues de respect au mur. Expliquer que les participants vont maintenant se promener et regarder les roues de respect des autres groupes. Demander à chaque participant d'utiliser un marqueur pour dessiner un visage souriant (ou un autre symbole) sur l'une des roues à côté d'un exemple de la façon dont ils montrent du respect envers les autres et une étoile (ou un autre symbole différent du premier) à côté d'un exemple de comment ils aimeraient montrer du respect aux autres à l'avenir. Donner aux participants le temps de circuler dans la salle pour voir le travail de chacun.
- 8g. Demander aux participants de retourner à leurs places. Faciliter une discussion basée sur les questions suivantes :
- Comment pouvez-vous montrer du respect aux autres ?
 - Y a-t-il des réponses nouvelles pour vous ?
 - Y a-t-il des moyens pour vous de demander aux autres de vous montrer du respect ?
- 8h. Distribuer le **Document 3-2 : Montrer du Respect**. Demander aux participants de lire le document individuellement (ou demandez à un volontaire de lire la liste à haute voix) et comparer les éléments sur la liste des éléments qu'ils ont écrit sur les roues du respect. Demander aux participants d'ajouter des éléments des roues de respect au document pour rendre la liste plus complète.
- 8i. Dire aux participants que lorsqu'un ACC crée un sentiment de sécurité et de respect avec chaque personne ou famille avec laquelle ils travaillent, les gens se sentiront à l'aise de partager leurs idées sans crainte de rejet ou de désapprobation. Le respect des idées, coutumes et droits des autres est un élément clé de l'empathie et devrait constituer la base de toutes leurs interactions.

9. Accepter les différences (30 minutes)

- 9a. Dire au groupe qu'une partie du respect est de comprendre et d'accepter les différences. Demander aux participants de se lever et de former une ligne au fond de la salle. (Si le groupe est grand, il peut être divisé en deux à trois groupes). Placer les panneaux « Tout à fait d'accord » et « Tout à fait en désaccord » aux extrémités opposées de la pièce. Dire aux participants que lors de l'activité, ils partageront leurs opinions. Leur rappeler les normes de formation sur le respect des opinions des autres. Demander aux participants d'être honnêtes mais aussi d'accepter les différences.

- 9b. Expliquer que vous allez lire une déclaration à haute voix. Les participants se déplaceront ensuite à l'endroit le long de la ligne qui représente leur opinion. S'ils se tiennent à chaque extrémité de la ligne, ils sont tout à fait d'accord ou en désaccord avec la déclaration. Ils peuvent se tenir n'importe où entre les deux extrémités, selon la manière dont ils sont ou ne sont pas d'accord avec la déclaration.
- 9c. Faire une déclaration de pratique, comme « Le poisson a meilleur goût que le bœuf » ou « Le samedi est meilleur que le lundi ». Après cela, poser l'une des déclarations suivantes :
- Les hommes sont plus forts que les femmes.
 - Il y aurait moins de corruption si les femmes étaient impliquées dans la prise de décision.
 - La satisfaction au travail est plus importante que des salaires plus élevés.
 - Les femmes sont de meilleurs gardiens d'enfant que les hommes.
 - Pour changer les comportements, la promotion de l'hygiène est plus importante que l'infrastructure.
 - Les femmes sont davantage victimes de discrimination fondée sur le sexe que les hommes.
 - Les hommes sont des leaders naturels et les femmes des suiveurs naturels.
- 9d. Une fois que les participants se sont déplacés à l'endroit sur la ligne indiquant leur accord ou leur désaccord avec la déclaration, demander à quelques-uns d'expliquer pourquoi ils ont choisi de se tenir là où ils l'ont fait. . Alternier entre les deux côtés, plutôt que de laisser trop de voix d'un côté dominer la discussion. Encourager les participants à garder un esprit ouvert. Expliquer qu'ils sont autorisés à se déplacer si quelqu'un présente un argument qui transforme leur choix de position sur la ligne. Continuer l'activité en utilisant différentes déclarations jusqu'à ce que vous pensiez que la plupart ou la totalité des voix ont été entendues, en vous assurant que personne ne domine les discussions.
- 9e. Faciliter une discussion en utilisant les questions suivantes.
- Comment avez-vous ressenti le fait d'avoir des opinions et des croyances différentes de celles de certains de vos collègues ?
 - Comment le fait d'entendre les points de vue des autres vous a-t-il fait penser différemment à votre propre position sur la déclaration ?
 - Dans votre travail en tant qu'ACC, êtes-vous jamais en désaccord avec les croyances ou les pratiques des autres ?
- 9f. Clôturer l'activité en expliquant qu'il est normal que les ACC soient en désaccord avec les croyances et les pratiques des autres. Ils peuvent provenir d'un milieu différent et avoir eu des expériences différentes de celles des personnes avec lesquelles ils travaillent. Les ACC veulent s'assurer qu'ils respectent toujours les autres et répondent professionnellement, sans nuire aux relations qu'ils nouent. Il est important qu'ils se concentrent toujours sur le comportement ou la pratique qu'ils essaient de changer et ne portent pas de jugement sur les autres individus. Cela fait partie de l'empathie et de la compréhension des perspectives des autres.
- 9g. Remercier tout le monde pour leur participation et leur demander de regagner leur place.

10. Conclusion (10 minutes)

- 10a. Dire aux participants que pour conclure cette leçon sur l'empathie, vous aimeriez savoir comment ils peuvent le montrer dans leur travail. Leur donner quelques minutes pour partager les réponses avec le groupe.
- 10b. Encourager les participants à se vérifier les uns les autres au fil du temps pour voir dans quelle mesure ils ont fait preuve d'empathie et si cela a été utile.

Document 3-1 : Quatre techniques pour améliorer l'empathie

1. Aptitude à lire l'émotion

- Faire beaucoup attention aux :
 - Mots utilisés
 - Ton verbal
 - Expressions du visage
 - Langage corporel

2. Aptitude à exprimer l'émotion d'une manière appropriée

- Utiliser des déclarations avec « je » plutôt que « vous ».
- Par exemple : « J'étais inquiet du fait que vous ne veniez plus à la Clinique », plutôt que « Vous n'êtes pas venu à la clinique. »
- Faire attention à vos expressions non verbales et les ajuster lorsque vous interagissez avec les participants. Cela peut inclure des choses comme les bras croisés ou une expression du visage ennuyée / bouleversée, basée sur les normes culturelles de la région.
- Reconnaître les émotions négatives et utiliser des méthodes de contrôle
 - Aspirer à fond, et expirer lentement
 - Quand vous savez que votre conseil va créer des difficultés pour les participants, commencez par une déclaration empathique qui montre que vous comprenez bien leurs sentiments. Ensuite, expliquer pourquoi le changement que vous suggérez est important. Par exemple : « je réalise que c'est difficile de marcher deux kilomètres pour aller au centre de santé. Je comprends bien pourquoi vous préféreriez aller au kiosque du coin. Mais il est important que vous obteniez le médicament au centre de santé, parce que le produit vendu au kiosque ne vous soignera pas. »
 - Quitter la situation, si nécessaire. Par exemple, si vous vous sentez en colère et pensez que vous ne pourrez pas exprimer correctement vos émotions à ce moment, éloignez-vous.

3. Accepter les différences et faire preuve de respect

- Rappelez-vous que vous essayez de changer le comportement, et non la personne.
- Explorer avec les gens comment le changement de comportement est possible tout en acceptant les différences d'opinion ou de croyance.
- Poser des questions pour comprendre ce qui pourrait encourager les gens à changer leur comportement.

4. Aptitude à écouter effectivement

- Utiliser des compétences d'écoute et de reformulation (par exemple, reformuler ou résumer dans vos propres mots ce que vous avez entendu). Par exemple : « Je veux donc m'assurer de bien comprendre. Vous vous sentez frustré à ce sujet parce que vous n'avez pas assez de temps. »

Document 3-2 : Montrer du Respect

1. Apprendre à connaître les personnes avec qui vous travaillez.

- Apprendre les noms des personnes avec lesquelles vous travaillez et apprendre à connaître les membres individuels de votre équipe, les membres de la communauté et les membres de la famille. Leur permettre également de vous connaître.
- Appeler toujours les gens par leur nom ou leur titre respectueux.
- Chercher à connaître l'histoire de chaque famille et montrer que vous comprenez leurs difficultés et défis.

2. Pratiquer de bonnes compétences en communication verbale et non verbale.

- Saluer les gens d'une manière culturellement appropriée.
- Si c'est normal dans la culture locale, regarder les gens quand vous parlez avec eux.
- Écouter calmement et attentivement.
- Si c'est approprié et sûr, communiquer avec les gens en tête-à-tête (non pas seulement en grands groupes).

3. Écouter activement les autres.

- Créer un environnement sûr et ouvert pour encourager les gens à partager leurs idées et leurs opinions.
- Donner aux gens une chance de découvrir leurs réponses et leurs idées.
- Poser des questions ouvertes sur ce que les gens connaissent déjà sur le thème que vous discutez.

4. Créer un environnement dans lequel les gens peuvent être eux-mêmes sans se sentir jugés.

- Montrer que vous comprenez et appréciez la connaissance des autres gens et les comportements positifs qu'ils appliquent déjà.
- Quand vous voulez partager de nouvelles informations, cherchez à savoir ce que les gens connaissent déjà sur le thème avant d'ajouter des informations.

5. Rester humble.

- Encourager les gens à poser des questions, et répondre à ces questions le mieux possible.
- Reconnaître quand vous n'avez pas de réponse à une situation.
- Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, dire que vous ne connaissez pas, mais que vous allez faire des recherches.

Leçon 4 : Changement de Comportement à travers une Facilitation Efficace

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Décrit pourquoi un ACC doit avoir de bonnes techniques de facilitation
- Créé une liste des techniques de facilitation les plus efficaces
- Classé les techniques de facilitation par ordre d'importance
- Identifié les techniques de facilitation dont ils ont besoin pour s'améliorer
- Pratiqué les techniques de facilitation efficace
- Reçu et donné des feedback constructifs sur l'exercice de techniques de facilitation

Durée

4 à 5 heures

Matériel

- Papier flip chart, marqueurs, ruban de masquage, montre ou autre appareil pour suivre le temps et fiches
- Morceaux de papier avec les sept activités énumérées dans le Document 4-3 : Exemple d'activités participatives
- Flip chart pré-écrit : Instructions pour l'exercice de techniques de facilitation
- Liste des thèmes pour la session pratique de facilitation (1 thème/pair de participants)
- Document 4-1 : Éléments constitutifs pour une facilitation efficace (une copie par participant)
- Document 4-2 : Principes d'apprentissage des adultes (un exemplaire par participant)
- Document 4-3 : Exemples d'activités participatives (un exemplaire par participant)
- Document 14A-1 : Liste de contrôle de l'amélioration de la qualité pour les techniques de facilitation des Agents de Changement de Comportement (deux copies par participant) (facultatif)

Pourquoi cette leçon ?

Les techniques efficaces de facilitation utilisées pour mener des sessions et rencontres d'éducation, sont les plus importantes techniques nécessaires pour un ACC. L'ACC type passe le plus de leur temps à promouvoir le changement de comportement en facilitant des sessions d'éducation (ex. : Formations, rencontres et démonstrations). Malheureusement, une grande partie des sessions de formation d'un ACC se focalise sur le contenu technique des domaines de projet et non sur la façon de faciliter le processus d'apprentissage. Cette leçon améliore la capacité de l'ACC à faciliter d'une façon qui contribue plus efficacement au changement de comportement. Cette leçon présentera également les principes de l'éducation des adultes.

Préparation Préalable

Pour la Tâche 1, préparer quatre feuilles séparées de papier flip chart, chacune avec l'une des questions suivantes en haut :

- Quelles étaient les caractéristiques du facilitateur ?
- Qu'a fait le facilitateur pour encourager la participation ?
- Comment le facilitateur a-t-il agi envers les participants ?
- Quelles techniques, méthodes ou activités le facilitateur a-t-il utilisées ?

Pour la Tâche 3, préparer sept feuilles de papier, chacune avec l'une des sept activités et sa définition provenant du **Document 4-3 : Exemple d'activités participatives**

Pour la Tâche 5, préparer un flip chart avec les principaux points des instructions pour l'exercice des techniques de facilitation.

Dans la Tâche 5, les participants travailleront en pairs pour simuler la facilitation d'une session de 10 minutes sur un thème relatif à leur domaine du programme. Préparer une liste de thèmes de leçons potentielles qui pourraient être pertinentes pour les participants et leurs programmes.

Dans la Tâche 5, si vous prévoyez d'utiliser la liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour la session de 10 minutes, prévoyez 25 minutes supplémentaires pour expliquer la LCAQ (qui se trouve dans la **Leçon avancée 14A : Listes de Contrôle pour l'amélioration de la Qualité (LCAQ), Donner et recevoir des feedback**).

Itération facultative de cette leçon :

Si vous ne prévoyez pas de suivre la **Leçon avancée 13 : Planifier pour faciliter et former les autres** mais vous voulez que les participants s'entraînent à animer une leçon du guide Faites de moi un Agent de Changement, vous pouvez adapter la Tâche 5 pour le faire. Donner aux paires une leçon de 20 minutes sur le FMAC plutôt qu'un sujet technique. Ils auront besoin d'une heure environ pour se préparer, alors intégrer ce temps à votre ordre du jour. Lire **Leçon Avancée 13 : Planifier pour faciliter et former les autres** pour se préparer.

Tâches

1. Activité de brise-glace (45 minutes)

- 1a. Prendre les quatre feuilles de flip chart que vous avez préparées et les coller sur différentes sections des murs ou les poser sur différentes tables.
- 1b. Scinder les participants en quatre groupes. Leur demander de penser à une formation ou à un atelier auquel ils ont assisté et qu'ils ont vraiment aimé. Expliquer qu'au cours de cet exercice, ils devraient penser au facilitateur ou au formateur efficace qui a dirigé cette formation ou cet atelier.
- 1c. Demander à chaque groupe de se réunir autour d'un flip chart différent. Lancer une minuterie et donnez à chaque groupe 1 à 2 minutes pour réfléchir et noter les réponses à la question sur le flip chart. Une fois le temps écoulé, demander aux groupes de passer au flip chart suivant. Leur donner deux minutes pour lire ce qui est écrit sur le flip chart et ajouter de nouvelles idées. Le cas échéant, vous pouvez jouer de la musique et encourager les participants à danser d'un flip chart à un autre pour ajouter de l'énergie à la salle.

Une fois que les groupes ont eu l'occasion de lire et de faire des commentaires sur tous les flip chart, vous regrouper et les placer dans un endroit où tout le monde peut voir les réponses. Passer en revue les réponses à chaque question. Demander aux participants de développer leurs réponses. Faciliter une discussion en utilisant les questions suivantes.

- Quelles similitudes remarquez-vous dans les réponses à chaque question ?
- Quelles compétences / techniques pratiquez-vous déjà dans votre travail ?
- Quelles compétences / techniques aimeriez-vous pratiquer ou penseriez-vous devoir améliorer ?



- 1d. Expliquer que les techniques efficaces de facilitation sont importantes dans le travail d'un ACC : Pour que quelqu'un change son comportement, il a souvent besoin d'acquérir de nouvelles compétences, de nouvelles informations, ou changer son attitude. Un ACC utilise des compétences de facilitation pour permettre ces actions.

2. Facilitation efficace et principes d'apprentissage des adultes (30 minutes)

- 2a. Expliquer aux participants que l'exercice précédent a identifié un certain nombre de bonnes techniques d'animation. Certaines réponses étaient liées aux activités utilisées par le facilitateur, d'autres aux caractéristiques / personnalité du facilitateur, d'autres encore à son expertise et d'autres enfin à la planification / préparation des activités. Tous ces éléments sont très importants et se rapportent aux principes de l'apprentissage des adultes et aux conseils pour une facilitation efficace.
- 2b. Demander aux participants de se rendre au **Document 4-1 : Blocs de construction pour une facilitation efficace**. Faites le tour de la salle et demander à des volontaires de lire les différents blocs de construction. Après avoir lu le document, poser aux participants les questions suivantes :
- Y a-t-il quelque chose de différent ici que ce dont nous avons discuté dans l'activité précédente ?
 - Laquelle de ces compétences pratiquez-vous déjà ?
 - Que trouvez-vous difficile à faire quand vous facilitez ?
- 2c. Expliquer aux participants qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et qu'ils peuvent y ajouter des éléments.
- 2d. Expliquer aux participants qu'en plus des compétences de facilitation efficaces, une autre capacité qui est essentielle pour un ACC est de comprendre comment les adultes apprennent. Demander aux participants de se tourner vers le **Document 4-2 : Principe d'apprentissage des Adultes**. Accorder cinq minutes aux participants pour lire le document. Après cela, leur demander de trouver un partenaire et prendre 10 minutes pour discuter des questions suivantes :
- Avec lequel de ces principes êtes-vous d'accord en tant qu'apprenant adulte ?
 - Y en a-t-il que vous ne comprenez pas ou sur lesquels vous n'êtes pas d'accord ?
 - Trouvez-vous l'un de ces principes difficile à mettre en œuvre dans votre travail ? Si oui, pourquoi ?
- 2e. Rassembler le groupe pour une discussion en grand groupe. Demander aux participants quelles questions ils ont sur les principes. Des points de discussion intéressants ont-ils surgi pendant le travail en binôme ?

- 2f. Résumer la discussion en demandant aux participants s'ils ont appris quelque chose de nouveau grâce aux documents et s'ils pensent que cela sera important pour leur travail.

3. Activités participatives (40 minutes)

- 3a. Expliquer aux participants qu'il faut de la pratique et de la préparation pour devenir un puissant facilitateur. Expliquer que même si certains membres de ce groupe peuvent déjà être des facilitateurs qualifiés et expérimentés, d'autres sont plus récents dans la facilitation. Mais, chacun peut apprendre les uns des autres et continuer à développer ses compétences.
- 3b. Dire aux participants qu'ils vont bientôt explorer l'utilisation des exercices participatifs comme outil de facilitation. Avant de passer à cette activité, cependant, ils passeront en revue quelques méthodes participatives qui peuvent être utilisées tout en facilitant.
- 3c. Scinder les participants en sept groupes. Donner à chaque groupe un morceau de papier avec l'une des sept activités énumérées dans le **Document 4-3 : Exemples d'activités participatives**, y compris la définition de l'activité. Dire aux participants que chaque groupe mettra en œuvre son activité, puis expliquer brièvement quand et comment l'approche pourrait être utilisée. Après avoir agi, les autres participants devineront de quelle activité il s'agit. Accorder cinq minutes aux groupes pour planifier la façon dont ils mettront en œuvre leur activité et lire pourquoi elle est importante et quand elle sera utilisée.
- 3d. Demander à tout le monde de se rasseoir et dites à tous de se tourner vers le **Document 4-3 : Exemple d'activités participatives**. Inviter le premier groupe à venir à l'avant de la salle et à jouer son activité. Demander aux autres participants de deviner l'activité. Une fois que les gens ont deviné la réponse, demander au groupe d'acteurs d'utiliser deux minutes ou moins pour décrire l'approche et pourquoi un facilitateur pourrait l'utiliser. Ajouter tout ce qu'ils ont manqué et passez au groupe suivant. Une fois que tous les groupes ont terminé, dire aux participants qu'il ne s'agit pas d'une liste complète. Il existe de nombreuses autres activités participatives qui peuvent être utilisées tout en facilitant, et celles-ci ne sont que quelques-unes à considérer.
- 3e. Demander aux participants s'ils utilisent déjà ces techniques et si certaines d'entre elles sont nouvelles pour eux. *Remarque* : Vous pouvez également demander aux participants de « voter » en marquant d'un point ou d'un marqueur les techniques qu'ils souhaiteraient améliorer et celles qu'ils estiment déjà bien faire. Répondre à toutes les questions qu'ils pourraient avoir. Encourager les participants à essayer d'utiliser l'une de ces techniques dans la prochaine pratique de facilitation.
- 3f. *Remarque* : Si vous avez formé ces participants pendant quelques heures ou quelques jours, vous pouvez leur demander de repenser à quand vous même, en tant que facilitateur, avez utilisé ces différentes techniques tout au long de la formation. Par exemple, vous pourriez mentionner que, pendant **la Leçon 3 sur Communiquer avec empathie et respect**, ils ont fait un jeu de rôle lié à l'empathie. Demander aux participants pourquoi ils pensent avoir utilisé la technique du jeu de rôle pour ce sujet. Demander aux participants s'ils peuvent penser à d'autres exemples pendant la formation ou la leçon lorsque ces activités ont été utilisées.

4. Auto-évaluation de la facilitation (10 minutes)

- 4a. Donner une fiche à chaque participant. En vous référant aux conseils pour une facilitation efficace énumérés dans le **Document 4-1 : Blocs de construction pour une facilitation efficace** et les activités participatives du **Document 4-3 : Exemples d'activités participatives**, demander aux participants d'identifier deux compétences qu'ils aimeraient améliorer (ou d'ajouter d'autres compétences qui n'ont pas encore été mentionnées) et de les inscrire sur la fiche.
- 4b. Inviter quelques participants volontaires à partager un élément qu'ils ont inscrit sur leur fiche. Demander à tous les participants d'écrire leurs noms sur le dessus de leur carte et de les conserver pour une utilisation ultérieure.

5. Simulation des techniques de facilitation (2 heures 30 minutes)

- 5a. Séparer les participants en groupes de deux ou trois et dites-leur d'imaginer qu'ils planifient une session pour un groupe de personnes, comme un groupe de producteurs, un groupe de jeunes ou un groupe de mères. Chaque groupe doit choisir un sujet pertinent pour son programme ou son secteur (par exemple, préparation ou application efficace d'engrais organiques, comment traiter votre eau potable, période de semis et espacement des cultures approprié pour la production de maïs, importance du suivi de la qualité de l'eau, ou comment préparer du compost). Ils auront 25 minutes pour préparer une activité interactive de 10 à 15 minutes liée à leur sujet. Chaque membre de groupe doit contribuer à l'animation. *Remarque* : Ajuster le calendrier de la préparation et la durée de l'activité, en fonction de la taille du groupe et du temps disponible. Si cela fonctionne avec le programme de formation, prévoir une pause thé juste avant les présentations, afin que les groupes disposent de quelques minutes supplémentaires pour se préparer si nécessaire.
- 5b. Encourager les participants à utiliser au moins une des activités participatives discutées dans le **Document 4-3 : Exemple d'activités participatives** et de s'amuser avec cet exercice. Leur rappeler que c'est l'occasion d'expérimenter et d'essayer quelque chose de nouveau et que chaque membre du groupe doit participer à l'animation. Puisqu'ils n'ont que 10 à 15 minutes pour leur présentation, les groupes doivent planifier soigneusement leur temps. Ils n'ont pas à s'inquiéter de faire de longues introductions avec le groupe ou d'autres choses qu'ils feraient normalement lors d'une réunion.
- 5c. Si vous avez terminé la **Leçon avancée 14A : Liste de Contrôle pour l'amélioration de la Qualité (LCAQ), Donner et recevoir des feedback**, distribuer une copie du **Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité pour les techniques de facilitation des ACC** à chaque participant. Expliquer que cela sera utilisé pour fournir des commentaires lors de leur animation.
- 5d. *Remarque* : Si vous n'avez pas terminé la **Leçon avancée 14A : Liste de Contrôle pour l'amélioration de la Qualité (LCAQ), Donner et recevoir des feedback**, Évaluer les Tâches 3 à 4 de cette leçon pour expliquer aux participants le but de la LCAQ et comment elle est notée. Dire aux participants que cette liste de contrôle peut être utilisée pour contrôler la qualité de la facilitation. Mentionner que cette liste de contrôle n'est qu'un exemple, et que leurs organisations peuvent créer de nouvelles listes ou mettre à jour les listes existantes pour inclure d'autres techniques que l'organisation considère importantes. Des informations et des instructions supplémentaires sur le développement des listes sont disponibles dans la **Leçon avancée 14B : Création de liste de contrôle pour l'amélioration et la vérification de la qualité (LCAQ)**.⁵
- 5e. Après 25 minutes, rassembler les groupes. Expliquer qu'avant que chaque groupe ne commence son exercice de facilitation, il partagera avec le groupe les compétences de facilitation qu'il souhaite améliorer (précédemment inscrites sur les fiches). Si vous utilisez une liste pour fournir des commentaires, affecter 2 à 3 participants (selon le nombre de personnes dans le groupe de facilitation) pour remplir le **Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité pour les techniques de facilitation des ACC** pendant la présentation. Il y aura un observateur pour un présentateur.
- 5f. Selon le nombre de participants / facilitateurs et le temps prévu pour cette leçon, demander à quelques groupes de partager leur activité avec le reste des participants. Si vous avez deux facilitateurs ou plus, diviser les groupes également et faites en sorte que chaque petit groupe soit présent.
- 5g. Une fois tous les groupes terminés, demander à deux observateurs de partager une chose qu'ils ont appréciée ou qui s'est bien passée. Ces observateurs ne doivent pas nécessairement être les personnes qui ont complété la LCAQ. Ensuite, demander à deux autres observateurs de faire une recommandation chacun sur la façon d'améliorer la facilitation. Rappeler aux participants que les

⁵ Des copies adaptables des listes et des diapositives et vidéos de formation connexes sont disponibles à l'adresse www.fsnnetwork.org/quality-improvement-verification-checklists-online-training-module-training-files-slides-qivcs-etc.

commentaires constructifs consistent en des suggestions concrètes sur ce qu'il faut faire mieux et comment (par exemple, « je suggère que... »). Étant donné que ce n'est pas le moment de discuter, encourager les participants qui reçoivent la rétroaction à dire « merci » lors de la réception du feedback. Essayer de limiter ces séances de rétroaction à deux minutes. Si les participants ont rempli les LCAQ, leur demander de remettre leur formulaire au présentateur à la fin du feedback.

6. Conclusion (10 minutes)

- 6a. Après la présentation de tous les groupes, réunir tout le monde pour une récapitulation.
- 6b. Demander aux participants de prendre deux minutes pour noter individuellement toutes les compétences de facilitation positives qu'ils ont observées pendant cette leçon.
- 6c. Demander aux participants de partager quelques-unes des compétences de facilitation positives qu'ils ont notées. Qu'ont-ils appris sur leurs propres techniques de facilitation et l'utilisation de techniques participatives ? Qu'espèrent-ils continuer à pratiquer et à améliorer ?

Document 4-1 : Blocs de construction pour une facilitation efficace.

Écouter activement : L'écoute est le fondement de bonnes techniques en animation. Une écoute efficace avant et pendant une leçon est nécessaire pour créer un processus d'apprentissage adapté et pertinent.

Poser des questions : Poser souvent des questions pendant la leçon. Il s'agit d'une compétence de facilitation essentielle pour faire avancer l'apprentissage individuel et en groupe. Les questions peuvent être formulées pour accomplir différents types de réponses, comme pour attirer ou concentrer l'attention, solliciter des informations, donner des informations, diriger les pensées des autres et clore les discussions. Voir **Leçon 2 : Changement de Comportement à travers une Communication Efficace** pour plus d'informations sur les questions.

Être à l'aise avec le silence : Souvent, les questions sont remplies de silence. Les participants peuvent avoir besoin de temps pour traiter la question, formuler une réponse ou penser à d'autres questions. Cependant, le silence peut également signifier que les participants sont confus ou frustrés. Avec plus d'expérience, vous pouvez lire des indices non verbaux et savoir comment gérer au mieux le silence.

Rester flexible : Vous ne savez jamais exactement comment se déroulera une leçon ou une formation, qui sera là et quels événements inattendus se produiront. Rester flexible et être disposé à raccourcir une activité, à ajouter un langage important à une définition ou à adapter une leçon.

Rester concentré sur les objectifs : Sélectionner une ou deux pratiques sur lesquelles vous concentrer pendant une leçon, afin de pouvoir en discuter plus en détail. Si les discussions des participants sortent du sujet, recentrer le groupe en utilisant des phrases telles que « c'est intéressant à explorer davantage à un autre moment, mais revenons à la leçon ». Il est de votre responsabilité de trouver le moment approprié pour intervenir, remercier les participants et ramener la conversation à l'objectif.

Utiliser des encouragements verbaux et non verbaux : En utilisant des indices verbaux et non verbaux, vous pouvez rendre les participants plus à l'aise pour partager leurs pensées et leurs idées. En hochant la tête ou en étant d'accord avec les participants pendant qu'ils parlent, ils peuvent se sentir encouragés à continuer de partager. Il est également utile de favoriser la participation de personnes timides ou modestes.

Favoriser le respect des participants : Le respect et la confiance mutuels entre vous et les participants et entre les participants nourrissent le processus d'apprentissage. Un apprentissage efficace est soutenu par la rétroaction constructive et positive de pairs respectés.

Utiliser des activités participatives : Lorsque les participants s'engagent activement avec les autres, ils renforcent des capacités qui sont plus efficaces, mémorables et faciles à appliquer. Mélanger les types d'activités afin qu'il y ait des opportunités de travailler seul, en petits groupes et en un grand groupe. Chacun, dans la salle est un étudiant et un facilitateur. Voir le **Document 4-3 : Exemple d'activités participatives** pour plus d'informations.

Prévoir du temps pour la réflexion : L'apprentissage le plus efficace passe par des expériences du « monde réel », y compris la possibilité de réfléchir, d'identifier des modèles, de tirer des conclusions et principes qui s'appliqueront à des expériences similaires à l'avenir. Accorder du temps aux participants pour partager leurs expériences et / ou partager respectueusement les expériences des autres.

Construire à temps pour la planification prospective : Les participants ont besoin de temps pour mettre en pratique leurs nouvelles compétences, mais aussi pour réfléchir aux moyens de changer leurs pratiques à l'avenir. Lorsque vous parlez de changement de comportement, prévoir toujours du temps pour discuter des barrières et des facteurs favorisant.

Remarque : Adapté des 12 principes de Jane Vella pour un apprentissage efficace des adultes (www.massassets.org/massaves/documents/12PrinciplesAdultLearning.pdf).

Document 4-2 : Principes d'Apprentissage des Adultes.

Immédiateté : Les adultes sont plus engagés lorsqu'ils voient l'utilité immédiate de ce qu'ils apprennent. Dans la perspective d'une utilisation immédiate, ils travailleront plus dur pour apprendre. Les facilitateurs peuvent créer de l'instantanéité dans l'action en aidant les participants à découvrir des opportunités d'application immédiate et en créer d'autres pour leur application immédiate dans la session.

Mise en pratique

- Demander aux participants de décrire quand et où ils l'appliqueront dans un avenir proche
- Inviter les participants à créer des plans d'action pour mettre en pratique la nouvelle compétence (par exemple, déclarer tôt qu'ils utiliseront cet apprentissage dans une activité plus tard dans la journée, afin que les apprenants soient prêts pour une application très prochainement).

Respect : L'apprentissage est risqué pour les adultes, et ils doivent se sentir respectés pour prendre ce risque. Les facilitateurs font preuve de respect lorsqu'ils reconnaissent la richesse des connaissances que les adultes apportent à un environnement d'apprentissage, affirment que les apprenants adultes sont les principaux décideurs de leur propre processus d'apprentissage et présentent le contenu de manière à inviter une analyse critique, des contributions et des idées pour une application personnelle.

Mise en pratique

- Ne pas décider ce que les apprenants peuvent décider par eux-mêmes
- Inviter les apprenants à ajouter leur expérience, leurs exemples et leurs connaissances à un nouveau contenu
- Inviter à participer plutôt que d'appeler des personnes par leur nom
- Éviter les activités qui embarrassent les gens

Pertinence : Les adultes doivent avoir une raison pour apprendre un nouveau contenu ou ils se désengageront du processus d'apprentissage. Une bonne facilitation relie le nouveau contenu à la vie quotidienne des apprenants et à leurs besoins réels. Les gens apprendront plus vite si le contenu est important pour eux et pour leur vie.

Mise en pratique

- Découvrir ce que vos apprenants veulent et ont besoin avant l'événement, par exemple grâce à une évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage (LNRA) *
- Utiliser des histoires et des exemples liés à leur contexte
- Les inviter à personnaliser le contenu et leur demander de le relier à leur travail
- Éviter de créer des sessions où le contenu n'est pertinent que pour quelques participants

* En savoir plus sur les LNRA dans la [Leçon avancée 13 : Planifier pour faciliter et former les autres](#).

Sécurité : Les adultes n'apprendront pas si l'environnement se sent menaçant. La perception de la menace peut déclencher des changements dans le cerveau qui réduisent sa capacité de pensée critique. L'atmosphère dans la pièce, la conception des tâches et le style de facilitation doivent créer un sentiment de sécurité afin que les adultes puissent prendre des risques croissants avec leur apprentissage.

Mise en pratique

- Affirmer les idées, les questions et les préoccupations des apprenants
- Rester transparent sur les raisons et la manière dont l'atelier se déroule tel quel
- Utiliser des réchauffements au début de chaque journée pour renforcer la sécurité dans le groupe
- Rester attentif à la dynamique du pouvoir dans le groupe

Engagement : Les adultes apprennent lorsqu'ils sont pleinement et activement engagés dans le processus d'apprentissage et non lorsqu'ils sont des destinataires passifs de l'apprentissage de quelqu'un d'autre.

Mise en pratique

- Donner toujours aux apprenants le temps de personnaliser et de faire quelque chose d'unique avec un nouveau contenu
- Utiliser le travail individuel, en binôme et en petit groupe pour vous assurer que tout le monde est engagé
- Prévoir du temps pour les commentaires des pairs
- Garder les présentations courtes, afin que les participants passent moins de temps à entendre et plus de temps à agir

Inclusion : Les adultes doivent se sentir impliqués dans le processus d'apprentissage, voir que leur point de vue est important et avoir confiance que leur voix est entendue. Les facilitateurs doivent être sensibles à la manière dont la dynamique du sexe, de l'âge, des capacités physiques, de l'éducation, de la culture, de la religion, de l'ethnicité et de la position dans la communauté (par exemple, le pouvoir) influence la participation à un événement donné. Ils doivent surveiller l'équilibre des voix et des perspectives soulevées dans le groupe et concevoir / faciliter de manière à tirer intentionnellement de l'expertise et de l'expérience variées dans la salle.

Mise en pratique

- Établir des normes de formation claires pour l'événement
- Intervenir auprès d'un participant qui a tendance à dominer la discussion ou à bloquer les autres
- En cas de déséquilibre des pouvoirs, un travail en groupe moins important est recommandé
- Rester conscient de vos propres préjugés pour vous assurer de ne pas manquer de respect ou d'exclure des participants

Document 4-3 : Exemple d'activités participatives

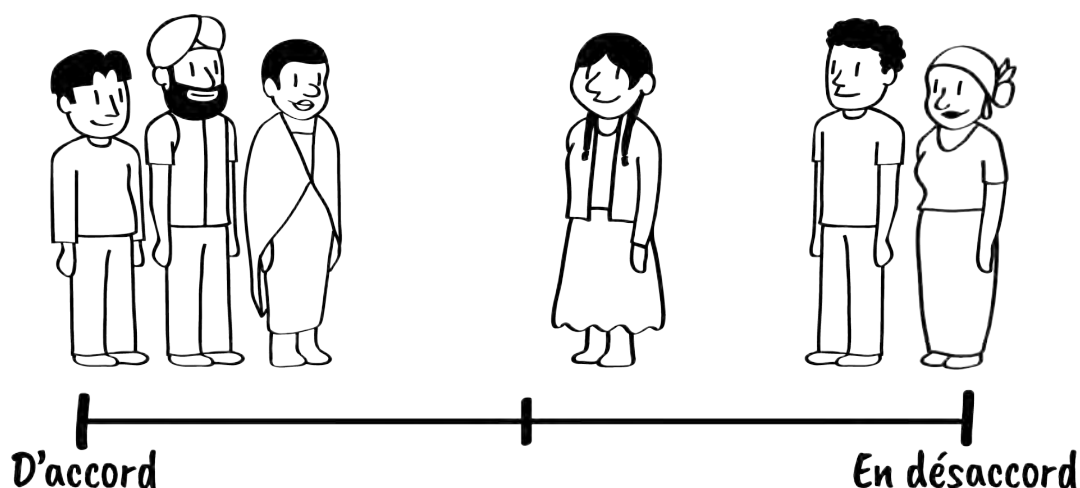
1. **Jeu de rôle** : Un jeu de rôle est lorsque deux ou plusieurs personnes jouent des rôles dans un scénario ouvert qui simule une expérience du monde réel. Les jeux de rôle permettent aux participants d'appliquer de nouvelles connaissances et compétences techniques dans des situations simulées afin d'apprendre et de s'améliorer avant de les appliquer dans leur travail et leur vie. Les jeux de rôle se font généralement avec un petit groupe de participants et où chaque participant a un rôle distinct dans l'activité. Ils offrent aux participants l'occasion de voir comment les autres peuvent se sentir / se comporter dans une situation donnée. Les jeux de rôle doivent être soigneusement expliqués et leur objectif clairement défini. Le facilitateur doit enquêter et mener une discussion avec le groupe après chaque jeu de rôle.



2. **Démonstration** : Une démonstration est une présentation étape par étape d'une méthode pratique pour faire quelque chose. Elle est utilisée pour enseigner une compétence / technique spécifique ou pour modéliser une approche. Elle fait appel aux apprenants visuels, car elle montre l'application d'un processus ; les autres apprenants en bénéficient lorsqu'ils ont la possibilité d'essayer eux-mêmes la méthode. Cette approche nécessite une planification et une pratique à l'avance. Le facilitateur doit aménager l'espace pour que tout le monde puisse voir clairement.
3. **1-2-4 brainstorming** : Le brainstorming 1-2-4 est un outil pour générer de nombreuses idées au sein d'un groupe de participants. Pour des séances de remue-méninges efficaces, laissez aux participants le temps de réfléchir individuellement en premier. Cela peut empêcher quelques participants de dominer la session. Commencer par une minute d'auto-réflexion individuelle silencieuse sur un défi commun, formulée sous forme de question. Ensuite, des paires de participants peuvent prendre deux minutes pour générer des idées, en s'appuyant sur les idées de leur auto-réflexion. Après cela, les groupes de quatre peuvent prendre quelques minutes pour partager les idées qu'ils ont discutées au sein de leurs paires et noter les similitudes et les différences. Le facilitateur peut ensuite rassembler l'ensemble du groupe pour partager des aperçus, des idées et des points à retenir des discussions en petits groupes, en demandant aux participants « Quelle est l'idée qui vous a plus marqué dans votre conversation ? » Chaque groupe peut ensuite partager une idée importante et le cycle peut être répété au besoin.
4. **Travail en petits groupes (2 à 5 participants)** : Le travail en petits groupes favorise la confiance et la familiarité entre les participants et favorise le dialogue. Il aide les participants à partager leurs propres expériences, à apprendre les uns des autres et à affiner les idées avant de les partager avec le groupe plus large. Le travail en petits groupes peut commencer par une réflexion individuelle, pour donner aux participants plus calmes le temps de recueillir leurs pensées. La réflexion individuelle et les petits groupes de 2 à 3 peuvent être utiles aux participants qui aiment avoir le temps de réfléchir avant de parler et / ou qui pourraient ne pas avoir la chance de parler en grand groupe. Les discussions en petits groupes devraient durer quelques minutes avant que les groupes ne soient ramenés pour discuter de leurs résultats. Les rapports en petits groupes doivent être soigneusement planifiés: Si tous les groupes avaient la même affectation, le rapport devrait être additif, chaque groupe contribuant avec quelques articles jusqu'à ce qu'ils soient tous répertoriés; si les groupes travaillaient sur des tâches différentes, ils pourraient présenter leur travail sur des flip chart résumés ou des diapositives, ou poster des flip chart dans une galerie où tout le monde se déplace dans la salle et lit ce que les autres ont fait. La tâche confiée aux petits groupes doit être très claire et plusieurs étapes doivent être fournies sur des flip chart ou des

documents. Le calendrier doit être soigneusement planifié afin qu'il y ait suffisamment de temps pour la discussion et le rapport.

5. **Le Vote** : Cette technique est utilisée lorsqu'il existe plusieurs options et que le groupe doit établir des priorités. Chaque participant reçoit le même nombre de « votes », qui peut être une variété d'articles : autocollants, pierres, bonbons, haricots secs, etc. Le nombre de votes que les participants obtiennent est généralement égal au nombre de choix qui composent une liste. Par exemple, si trois éléments vont être sélectionnés, alors chaque personne obtient trois votes. Les participants peuvent choisir de mettre tous leurs votes sur une seule déclaration ou de les répartir et de voter pour plusieurs déclarations. Le vote peut se faire en privé (par exemple, derrière un mur, afin que personne d'autre ne puisse voir pour quoi les autres votent) ou en public (en demandant à tout le monde de se présenter et de voter). Une fois que tous les participants ont voté, une discussion peut être facilitée sur la base des réponses, avec des questions telles que « pourquoi avez-vous choisi ceci plutôt que cela ? » et « quelles expériences avez-vous eues qui vous ont amené à faire ce choix ? »
6. **Prendre position** : Cette technique est aussi parfois appelée « vote avec les pieds » ou « vote continu », car les participants sont invités à se tenir sur un continuum le long d'une ligne « d'accord » ou « en désaccord ». Alors que le vote oblige les participants à choisir une idée plutôt qu'une autre, prendre position permet aux participants de se placer entre les choix pour montrer à quel point ils sont d'accord ou en désaccord. Cette technique peut être utilisée pour discuter de questions difficiles / sujets controversés sans forcer les gens à prendre un parti ou l'autre. Elle permet également aux participants de faire un choix personnel tout en apprenant les opinions du groupe. Pour utiliser cette technique, indiquez clairement aux participants de quel côté se mettre pour marquer son « accord » ou « désaccord » (ou « oui » ou « non »), puis lisez la déclaration sur laquelle ils votent. Les participants ont besoin de temps pour se déplacer vers leur emplacement préféré. Une fois qu'ils l'ont fait, les volontaires peuvent être invités à expliquer pourquoi ils étaient d'accord ou en désaccord avec la déclaration. Il est important de choisir des sujets qui ne sont pas trop sensibles lors de l'utilisation de cette technique, car il s'agit d'une méthode de vote public.



7. **À l'aide d'illustrations** : Les illustrations peuvent être un moyen efficace de montrer les étapes d'un processus, d'un comportement ou d'une activité, en particulier auprès de populations qui ne savent ni lire ni écrire. Les illustrations doivent être dessinées clairement, avec des couleurs faciles à voir. Le facilitateur peut demander aux participants d'essayer d'interpréter les illustrations en premier, ou les illustrations peuvent être expliquées aux participants, pour s'assurer qu'ils comprennent clairement.

Leçon 5 : Changement de Comportement Négocié

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Défini le mot « négociier »
- Expliqué pourquoi les compétences en négociation sont utiles pour un agent de changement de comportement (ACC)
- Identifié les étapes d'un Changement de Comportement Négocié (CCN)
- Pratiqué la négociation d'un changement de comportement avec un scénario familial
- Fourni des commentaires constructifs sur les techniques d'un autre participant en CCN

Durée

2 heures, 30 minutes à 3 heures 30 minutes

Matériel

- Papier flip chart, marqueurs, ruban de masquage, enveloppe et ciseaux
- Flip chart pré-écrit :
 - Une liste de « comportements, actions ou pratiques idéales »
 - Une liste de mots clés : Saluer, demander, écouter, identifier, discuter, recommander et négocier, convenir, nomination
 - Tableaux avec en-têtes de colonne : 1) Décision 2) Qui décide principalement 3) Qui est consulté et 4) Qui est directement touché
 - Le continuum décisionnel
- Document 5-1 : Actions essentielles WASH (avec comportements associés) (une copie par participant)
- Document 5-2 : Exemples d'actions agricoles (avec comportements associés) (une copie par participant)
- Document 5-3 : Avantages de la négociation et de la prise de décision conjointe (une copie par participant)
- Document 5-4 : Dialogues de Jeu de rôle (deux exemplaires)
- Document 5-5 : Étapes illustrées du processus de Changement de Comportement Négocié (1 jeu pour chaque groupe de 5 participants)
- Document 5-6 : Étapes du processus de Changement de Comportement Négocié (1 copie par participant)
- Document 5-7 : Scénarios de Jeu de Rôle (une copie, avec les scénarios découpés)
- Document 5-8 : Liste de Contrôle de l'Amélioration et Vérification de la Qualité : Visites à domicile/Changement de comportement négocié (une copie par participant)

Pourquoi cette leçon ?

Dans le processus d'adoption d'un nouveau comportement, les gens rencontrent souvent des défis. Les agents de changement de comportement (ACC) peuvent apprendre à aider leur auditoire cible à surmonter ces barrières en apprenant et en appliquant les techniques de changement de comportement négocié (CCN).

Préparation Préalable

Si les ACC font déjà la promotion d'une série de « meilleurs comportements » ou « actions essentielles » (telles que des actions essentielles de nutrition ou en eau, assainissement et hygiène [WASH]) comme composante du projet/programme, lister ces comportements sur un flip chart pour utilisation avec l'introduction aux meilleurs comportements dans la Tâche 2a.

Pour la Tâche 4, préparez un flip chart avec une liste des mots-clés du **Document 5-5 : Étapes illustrées du Processus de Changement de Comportement Négocié** (Saluer, demander, écouter, identifier, discuter, recommander et négocier, convenir, nomination).

Pour la Tâche 4, copiez les illustrations du **Document 5-5 : Étapes illustrées du Processus de Changement de Comportement Négocié** de sorte que vous ayez un ensemble d'illustrations représentant des hommes ou des femmes pour chaque petit groupe de 4 à 5 participants. Découper les illustrations et mettre un ensemble dans une enveloppe pour chaque petit groupe.

Pour la Tâche 4, Désigner trois volontaires pour faire un jeu de rôle et demandez-leur de s'entraîner en utilisant l'un des scripts dans le **Document 5-4 : Dialogues de Jeu de Rôle**. Vous pouvez également modifier le script ou en écrire un nouveau. L'option A consiste à emmener un enfant malade dans un établissement de santé, l'option B consiste à incorporer du poisson provenant d'étangs personnels dans l'alimentation familiale, et l'option C concerne le séchage au soleil de maïs avant son stockage. Assurez-vous que les acteurs démontrent clairement chacune des huit étapes du processus de CCN énumérées dans les sous-titres des dialogues du jeu de rôle.

Pour la Tâche 5, préparer des flip chart (un par petit groupe de 4 à 5 personnes) pour l'activité sur le comportement décisionnel. Dessinez quatre colonnes avec les titres 1) Décision 2) Qui décide principalement 3) Qui est consulté et 4) Qui est directement touché

Pour la Tâche 5, préparer un flip chart avec le continuum décisionnel

Tâches

1. Activité de brise-glace (20 minutes)

- 1a. Demander quatre volontaires, puis demander à deux des volontaires de quitter la salle de formation. Pendant qu'ils sont à l'extérieur, informez l'un des volontaires restants que lorsque le premier volontaire rentrera, ils lui demanderont de lever les bras devant eux, les paumes face à eux. Ils commenceront alors à pousser le partenaire sans aucune explication vers le côté opposé de la pièce. Instinctivement, leur partenaire résistera. S'assurer que le volontaire comprend ce qu'il fera, puis rappeler l'un des volontaires externes dans la pièce. Après avoir laissé cette poussée quelques minutes, remercier les volontaires et leur demander de s'asseoir.
Remarque : Vous pouvez soit faire cette activité de brise-glace spontanément, soit demander quatre volontaires et les préparer à l'avance.



Dire au volontaire restant qui se trouve dans la salle que lorsque le deuxième volontaire arrive dans la salle, il doit lui demander de bien vouloir l'accompagner de l'autre côté de la salle. Ils leur donneront une raison et en discuteront avec la personne afin que le partenaire traverse volontiers la pièce sans aucune résistance.

Après la démonstration, discuter des points suivants :

- Que s'est-il passé dans le premier scénario ?
(Les réponses peuvent inclure : Le volontaire a poussé l'autre personne, ils ont résisté et ils n'ont pas pu traverser la pièce.)
- Que s'est-il passé dans le second scénario ?
(Les réponses peuvent inclure : Le volontaire a parlé avec la personne et a demandé à l'autre personne si elle était disposée à traverser la pièce.)

- Que se passe-t-il lorsque nous poussons ou forçons les gens à changer ? Que se passe-t-il lorsque nous les persuadons ou négocions avec eux ?

2. Meilleurs comportements et « 2eme choix » (20 minutes)

- 2a. Dire aux participants de partager certains des meilleurs comportements qu'ils sont en train de promouvoir dans leur travail en tant qu'ACC. (Si les participants travaillent avec une série « d'actions essentielles » ou de meilleurs comportements imposés par le programme, partager la liste du flip chart que vous avez préparée en avance). Voir le **Document 5-1 : Actions WASH essentielles (avec comportements associés)** pour les actions WASH essentielles et le **Document 5-2 : Exemples d'actions agricoles (avec comportements associés)** comme exemple des actions agricoles.
- 2b. Demander aux participants s'il est toujours possible ou facile pour les gens de pratiquer le comportement idéal. Les participants répondront probablement « non ». S'ils ne le font pas, demandez-leur de penser à un moment où ils ont essayé de changer leur propre comportement et s'ils ont rencontré des barrières. Parfois, changer un comportement aura des avantages à long terme mais peut entraîner des coûts à court terme pour la personne ou le ménage. Par exemple, la construction d'une latrine de qualité peut coûter cher à court terme. Cependant, il peut économiser de l'argent à long terme en prévenant la diarrhée parmi les membres de la famille. Parfois, changer un comportement peut mettre en danger un moyen de subsistance. Par exemple, l'adoption d'une nouvelle variété de semences pourrait être risquée si les pluies accusent du retard et que l'agriculteur n'a pas d'assurance.
- 2c. Demander aux participants quelques raisons pour lesquelles les membres de la communauté pourraient ne pas adopter le comportement idéal. (Les réponses peuvent inclure : *des priorités concurrentes en termes de temps, d'espace ou de ressources financières ; aucun moyen d'obtenir le matériel ou les intrants dont ils ont besoin ; tabous culturels ; peur des mauvais résultats ; difficulté à se rappeler comment / quand adopter le comportement ; vues religieuses ; peur des mauvais effets du comportement ; penser que le danger ne risque pas de leur arriver ; ou penser que le danger n'est pas grave.*)
- 2d. Leur demander : Lorsque les membres de la communauté, tels que les mères, les pères, les agriculteurs ou les jeunes, ont du mal à changer leur comportement, quel est le rôle de l'ACC ? (Les réponses peuvent comprendre : *aider la personne à trouver des moyens de surmonter les barrières ; ou l'aider à identifier des façons de réaliser le comportement.*) Expliquez qu'une façon d'aider les gens à surmonter les barrières s'appelle le changement de comportement négocié (CCN).
- 2e. Expliquer aux participants qu'avant de pouvoir utiliser l'approche CCN, l'on doit savoir quel est le comportement idéal et quel serait le meilleur comportement suivant ou une petite action faisable qui pourrait conduire au comportement idéal ?
 - En se référant au flip chart des meilleurs comportements, dire aux participants d'écrire ce qu'ils pensent être le deuxième meilleur choix pour chacun des comportements indiqués sur le flip chart.
 - Dire aux participants de partager leurs idées et de discuter. Parvenir à un accord sur les seconds meilleurs comportements.
 - Ajouter que les petites actions faisables sont des mesures que nous prenons sur la voie du comportement idéal ou sont des actions qui sont plus faisables du point de vue de la personne, compte tenu de sa situation actuelle.

3. Définition et avantages du Changement de Comportement Négocié (20 minutes)

- 3a. Demander aux membres du groupe s'ils ont déjà entendu parler de CCN. Leur demander de réfléchir sur la signification. Lire à haute voix et discuter brièvement de la définition ci-dessous :

CCN signifie que l'ACC travaille avec une personne pour envisager diverses options qui pourraient être réalistes et appropriées, compte tenu de leur situation actuelle. L'ACC n'oblige pas la personne à faire quelque chose ; Il écoute respectueusement ce que dit l'autre personne. A la fin, les deux s'accordent sur la décision que l'autre personne prend. Se rappeler que ce processus est une négociation.

- 3b. Demander aux participants de partager leur expérience de travail avec quelqu'un pour changer un comportement ou négocier un changement de comportement :
 - Quand ont-ils négocié ?
 - Quel était le comportement ?
 - Quel a été le processus ?
 - Qu'est-ce qui s'est passé ?
- 3c. Scinder les participants en petits groupes de 4 à 5 et leur demander de discuter et de faire une liste de ce qu'ils pensent être les avantages du CCN. Leur donner quelques minutes pour cela et ensuite, dire à chaque groupe de partager quelques exemples. Ecrire ces réponses sur un flip chart.
- 3d. Distribuer des copies du **Document 5-3 : Avantages de la négociation et de la prise de décision conjointe** aux participants et leur dire de comparer la liste des avantages qu'ils ont fait à la liste qui se trouve dans le document. Leur demander d'ajouter au document toute idée se trouvant sur leur première liste, qu'ils jugent importante.
- 3e. Expliquer qu'il existe de nombreuses occasions d'utiliser leurs compétences en négociation dans leur travail quotidien. Demander dans quels types d'activités ils s'engagent lorsqu'ils interagissent avec les autres. Les réponses pourraient inclure *des visites de champ, des visites de ménages, des réunions avec leur organisation, des réunions de partenaires, des réunions avec les autorités gouvernementales locales et des événements déclencheurs d'assainissement total piloté par la communauté (ATPC)*. Ajoutez que bon nombre de ces activités impliquent la conclusion d'un accord pour prendre des mesures.

4. L'art de nommer les étapes d'une Négociation (30 minutes)

- 4a. Expliquer que pour négocier un changement de comportement, il est important d'appliquer le changement social et de comportement (CSC) et des techniques de communication efficaces. Souvent, les ACC abordent les choses en ayant une idée claire de ce qu'ils promeuvent ou du changement qu'ils tentent de réaliser, mais ils doivent comprendre quels facteurs facilitent ou compliquent l'adoption par les personnes de ce comportement. En faisant preuve d'empathie (voir les choses du point de vue de l'autre personne), ils peuvent établir la confiance, qui est nécessaire pour influencer ou négocier un changement de comportement.
- 4b. Diviser les participants en petits groupes et fournissez à chaque petit groupe un ensemble d'illustrations du **Document 5-5 : Étapes illustrées du Processus de Changement de Comportement Négocié**. Demander à chaque groupe d'arranger les images dans l'ordre, selon la liste des étapes sur le flip chart. Alternativement, vous pouvez écrire les mots sur des morceaux de papier A4 et demander au groupe de s'organiser en se tenant dans l'ordre des huit étapes. (*Remarque : Vous voudrez peut-être couvrir le flip chart et, le cas échéant, vous pouvez en faire un concours pour voir quel groupe peut organiser les images ou les mots en premier et de façon plus précise*).
- 4c. Une fois que les participants ont terminé, distribuer une copie du **Document 5-6 : Étapes du processus d'un changement négocié de comportement** à chaque participant et demander à chaque groupe de comparer leur ordre avec celui qui se trouve dans le document. Préciser que certaines personnes trouvent les images utiles comme rappels des étapes du processus. Encourager les participants à revoir les illustrations et/ou écrire les descriptions de chaque étape pendant qu'ils continuent cette leçon. Montrer la liste des étapes, préparée en avance sur le flip

chart (en utilisant le **Document 5-5 : Étapes illustrées du Processus de Changement de Comportement Négocié** comme guide).

- 4d. Expliquer aux participants que le CCN est un processus que les deux parties doivent trouver confortable. Si vous visitez un ménage ou une ferme et que le chef de ménage ne veut pas que vous veniez ou parliez avec la famille, vous ne pouvez pas forcer la visite. Si vous vous sentez en danger ou mal à l'aise, vous pouvez également partir et planifier de revenir à un autre moment avec votre superviseur.
- 4e. Expliquer aux participants qu'ils vont regarder un jeu de rôle montrant les étapes du CCN. Pendant le jeu de rôle, ils devraient s'assurer de voir toutes les étapes qui figuraient sur les illustrations ou le papier et noter quelles étapes étaient couvertes et lesquelles ne l'étaient pas.
- 4f. Demander aux volontaires précédemment désignés de jouer un des jeux de rôle qui se trouve dans le **Document 5-4 : Dialogues de Jeu de rôle** (ou l'adaptation préparée à l'avance). S'assurer que chacune des huit étapes du processus de CCN énumérées dans les sous-titres du dialogue du jeu de rôle du **Document 5-4 : Dialogues de Jeu de Rôle**, sont clairement démontrées dans le jeu de rôle.
- 4g. Après le jeu de rôle, demander aux participants ce qui s'est passé en premier et ce qui s'est passé ensuite. Demander si les huit étapes ont été incluses.

5. Comportement Décisionnel et Prise de Décision Conjointe des Ménages (1 heure, 30 minutes)

- 5a. Demander aux participants qui étaient les gens dans le récent jeu de rôle sur le CCN. Leurs réponses dépendront du jeu de rôle, mais pourraient inclure un ACC, une personne qui modifie son comportement, ou une personne qui pourrait les influencer ou agir comme une barrière au changement. Ces derniers sont des personnalités influentes, comme un mari, une belle-mère, etc. Expliquer que le groupe va maintenant discuter de la prise de décision et pourquoi cette troisième personne a été impliquée dans la conversation lors de la visite de l'ACC.
- 5b. Demander aux participants de réfléchir à une décision importante qui a été prise dans leur famille (par le participant ou un autre membre de la famille) ou dans leur communauté (peut-être quelque chose dont ils ont été témoins). Prendre des notes sur un flip chart lorsque vous demandez à 1 ou 2 participants de répondre aux questions suivantes :
 - Quelle était la décision ?
 - Qui était le principal décideur ?
 - Qui a été consulté au cours du processus ?
 - Qui est directement affecté par la décision ?
- 5c. Maintenant, expliquer que les participants seront divisés en petits groupes de 4 à 5 personnes et que chaque groupe recevra un flip chart pré-écrit avec les en-têtes suivants :

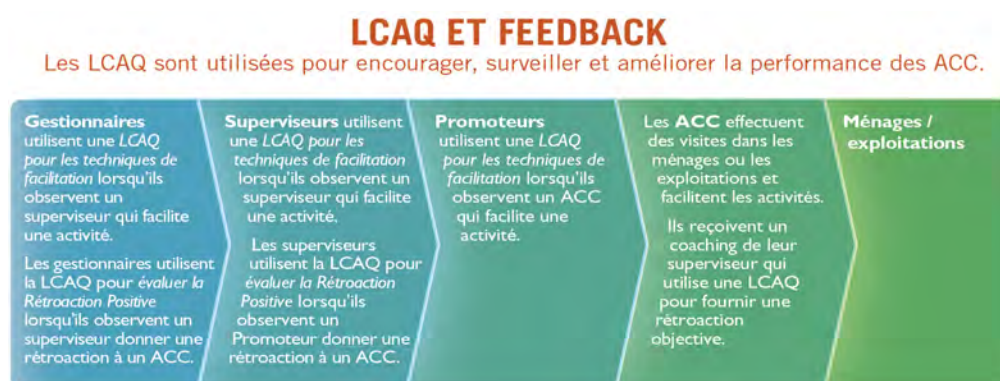
DÉCISION ?	QUI DÉCIDE PRINCIPALEMENT ?	QUI EST CONSULTÉ ?	QUI EST DIRECTEMENT TOUCHÉ ?
------------	-----------------------------	--------------------	------------------------------

- 5d. Demander aux participants de remplir le tableau de leur flip chart avec des exemples de décisions les plus pertinentes pour leur travail. Compte tenu du temps disponible, le facilitateur peut limiter le nombre d'articles sur la liste. Le tableau ci-dessous contient quelques exemples :

DÉCISION ?	QUI DÉCIDE PRINCIPALEMENT ?	QUI EST CONSULTÉ ?	QUI EST DIRECTEMENT TOUCHÉ ?
Utiliser des variétés de semences de qualité	Père	Facilitateur de terrain	Père, mère, enfants

DÉCISION ?	QUI DÉCIDE PRINCIPALEMENT ?	QUI EST CONSULTÉ ?	QUI EST DIRECTEMENT TOUCHÉ ?
Acheter de la nourriture domestique	Mère	Belle-mère, mari	Père, mère, enfants, grand-mère âgée vivant avec eux
Pour utiliser des moustiquaires de longue durée	Mère	Prestataire de santé	Hommes, femmes, enfants
Contrôle des naissances à action prolongée	Mari		Femme et mari
Avec qui les enfants se marient	Grand-père	Père	Enfants adultes
[ajouter une décision]	[ajouter qui]	[ajouter qui]	[ajouter qui]

- 5e. Après environ 20 minutes, ou lorsque tous les groupes ont terminé, demander à chaque groupe de coller leur papier de flip chart sur les murs de la salle de formation. Demander aux participants de prendre leurs cahiers et ensuite leur donner 10 minutes pour se promener dans la salle et regarder chaque exposition (connue sous le nom de promenade dans la galerie). Leur demander de prendre des notes sur les similitudes, les différences et les schémas dans le travail effectué.
- 5f. Demander aux participants ce qu'ils ont noté au cours de leur visite de galerie, tels que :
- Qui est le principal décideur ? Expliquer que, dans la plupart des sociétés patriarcales, un homme est le chef de famille et a le pouvoir de décision principal au sein du ménage.
 - Qui sont les principaux exécutants des décisions ? Expliquer que, dans de nombreuses sociétés, il peut s'agir de femmes, car elles finissent par travailler la plupart du temps à mettre en œuvre les décisions prises par leur mari / père. Par exemple, les hommes décident de la culture à planter, tandis que les femmes plantent, désherbent, récoltent et transforment ces cultures. Les hommes prennent des décisions sur l'emplacement de la source d'eau. Les femmes et les enfants sont responsables de la collecte de l'eau et de nombreuses tâches nécessitant l'utilisation de l'eau. Les femmes peuvent prendre de petites décisions pour elles-mêmes et autour du ménage, comme de petits achats d'articles personnels et d'articles pour les enfants pour l'école, quoi cuisiner pour le dîner, quand nourrir les enfants, etc.
- 5g. Expliquer qu'être le principal décideur ne signifie pas toujours que la personne prend la décision seule, sans en parler aux autres. Il est possible que ces décisions soient discutées après une consultation entre les conjoints et les familles.⁶



⁶ Ce continuum est adapté de Boîte à outils Dialogue familial, développé par le programme BRIGE de Mercy Corps au Népal (2017) et disponible sur : www.mercycorps.org/research-resources/gender-resilience.

- 5h. Poser les questions suivantes aux participants.
- Que se passe-t-il lorsqu'une personne prend une décision dans une relation sans consulter l'autre personne ?
 - Que se passe-t-il lorsque les femmes ne participent pas aux décisions qui affectent leur vie ?
 - Que se passe-t-il lorsque les décisions sont prises conjointement ?
- 5i. Demander aux participants de se tourner vers le **Document 5-3: Avantages de la négociation et de la prise de décision conjointe**. Lire la section sur les avantages de la prise de décision conjointe. Demander si quelqu'un a des questions ou des points à ajouter à la liste.
- 5j. Résumer en expliquant que la compréhension de la dynamique de prise de décision au sein des ménages est utile lorsque les ACC négocient un changement de comportement. Dans de nombreux cas, la personne avec laquelle ils travaillent pour faciliter le changement de comportement n'est peut-être pas le principal décideur des ressources nécessaires pour prendre cette mesure. Dans ces cas, les ACC doivent identifier des personnes et des décideurs influents pour les impliquer dans les discussions.

6. Pratiquer nos techniques de négociation (1 – 2 heures)

- 6a. Expliquer aux participants qu'ils vont maintenant pratiquer le processus CCN. Distribuer le **Document 5-8 : Liste de contrôle pour l'Amélioration de la Qualité : Visites à domicile/Changement de comportement négocié**. Expliquer que les étapes de la LCAQ sont les étapes de base du CCN et qu'elles peuvent servir de guide pendant cet exercice.
- 6b. Scinder les participants en groupes de 3 à 4. Donner à chaque sous-groupe un scénario différent de jeu de rôle de la liste se trouvant dans le **Document 5-7 : Scénarios de Jeu de Rôle**, ou permettre à chaque groupe de créer son propre scénario. Expliquer qu'ils auront 20 minutes pour développer un jeu de rôle de cinq minutes sur la façon de négocier un changement de comportement. Une personne jouera le rôle de l'ACC, une autre celui d'un membre de la communauté et les autres membres du groupe joueront le rôle de personnes influentes (comme un mari, une belle-mère, un chef religieux, etc.). Après 20 minutes de préparation, chaque petit groupe exécutera son jeu de rôle devant le grand groupe.
- 6c. Après 20 minutes, demander aux groupes de se rassembler. S'il y a plus d'un facilitateur et si le temps est court et/ou qu'il y a plusieurs participants, répartir les stagiaires en deux groupes et faites les jeux de rôle simultanément, avec un facilitateur observant chaque groupe. Alternativement, sélectionner seulement quelques groupes pour présenter leurs jeux de rôle.
- 6d. Expliquer que le facilitateur choisira au hasard deux membres du groupe pour compléter la LCAQ pour l'ACC dans chaque jeu de rôle. Partager les instructions suivantes sur l'utilisation de la liste de contrôle.
- Cocher les étapes du processus au fur et à mesure qu'elles sont exécutées. Quand le jeu de rôle est fini, les participants remplissant le formulaire auront quelques minutes pour donner un feedback aux acteurs. Les encourager à commencer par demander à l'ACC « qu'est-ce qui, selon vous, s'est bien passé ? » avant de fournir des commentaires constructifs supplémentaires, si nécessaire. Demander à ceux qui donnent des feedback d'être encourageants et non critiques. Demander à ceux qui reçoivent les feedback de les accepter, de dire « merci » et de ne pas argumenter ou expliquer pourquoi ils ont fait les choses d'une certaine manière.
 - Si le temps le permet, autoriser les autres participants à fournir des feedback verbaux supplémentaires.
- 6e. Demander au premier groupe de venir devant la salle et présenter leur jeu de rôle. Planifiez chaque jeu de rôle et arrêtez-le après cinq minutes (même si ce n'est pas fait). Applaudir et remercier chaque groupe. A la fin des jeux de rôle, faciliter une discussion basée sur les questions suivantes :

- Qu'avez-vous ressenti en tant que membre de la communauté ?
- Qu'avez-vous ressenti en tant qu'ACC ?
- Qu'est-ce qui était difficile ? Que pouvez-vous améliorer ? Que pensez-vous maintenant de votre capacité à effectuer une visite efficace ?

7. Conclusion (10 minutes)

- 7a. Expliquer que l'approche CCN peut être utilisée pour n'importe quel comportement et dans n'importe quel secteur. Rappeler aux participants que dans le processus de négociation, il y a souvent au moins une visite de suivi. Posez les questions suivantes aux participants.
- Selon vous, quel est le but d'une visite de suivi ?
(Les réponses peuvent inclure : *Le but est de voir si la personne a essayé le comportement et quels ont été les résultats. Le but est de voir si la barrière a été surmontée et de trouver d'autres comportements que la personne pourrait avoir besoin d'adopter.*)
 - Noter aux participants que lors de la visite de suivi, l'ACC suit le même processus CCN, mais cette fois, il pose d'abord la question du comportement convenu précédemment et continue à partir de là.
 - Que pourriez-vous faire si vous essayez de négocier et que la personne ne change pas son comportement ?
(Les réponses peuvent inclure : *Faites une pause et donnez à la personne le temps de réfléchir au changement. Posez des questions sur les barrières et les motivations. Identifiez les petites actions faisables avec la personne ou les petites améliorations qu'elle peut apporter. Identifiez et demandez de l'aide à une personne influente qui pourrait l'encourager à changer de comportement. Arrêtez la négociation avec cette personne et concentrez-vous sur les autres. Une fois que d'autres personnes dans la zone du projet ont changé de comportement, essayez de négocier à nouveau avec cette personne. Ou demandez à l'une des personnes qui ont changé de comportement de lui rendre visite.*)
- 7b. Si l'un des participants supervise les ACC, mentionner qu'une partie de leur travail consiste à aider les ACC à effectuer des visites efficaces, au cours desquelles ils soutiennent et aident les gens à adopter de nouveaux comportements. Leur demander comment pourraient-ils évaluer ces visites et, si nécessaire, comment les aident-ils à améliorer la qualité de leurs visites ? (Les réponses peuvent inclure : *les rejoindre lors d'une visite à domicile, utiliser une LCAQ et fournir des feedback et / ou prendre des dispositions pour que l'ACC accompagne un autre ACC expérimenté lors d'une visite à domicile.*)
- 7c. Demander aux participants comment ils comptent commencer à incorporer le CCN dans leur propre travail en tant qu'ACC.

Document 5-1 : Actions WASH essentielles (avec les comportements associés)

Élimination sécurisée des excréments humains

- Utiliser systématiquement des latrines améliorées, y compris des latrines adaptées aux enfants et accessibles, pour encourager tous les membres du ménage à les utiliser. Placer tous les excréments humains directement dans les latrines familiales.
- Pratiquer des actions adaptées à l'âge pour éliminer en toute sécurité les excréments des nourrissons et des jeunes enfants (NJE), avec des étapes intermédiaires comme les couches, afin que tous les excréments finissent dans les latrines.
- Jeter toute eau de lavage utilisée pour nettoyer les bas ou couches pour enfants loin des puits et des aires de jeux pour enfants.
- Promouvoir l'utilisation de latrines universelles dans la communauté.
- Participer aux efforts visant à faire de la communauté « fin de défécation à l'air libre ».

Se laver les mains avec du savon

- Installer deux stations de lavage des mains aménagées avec de l'eau courante et du savon (par ex. un robinet à pointe) à moins de 10 pas de la zone de cuisson et à 10 pas des latrines. Désigner un responsable au sein de la famille pour s'assurer de l'entretien avec usage de savon et d'eau.
- Se laver les mains avec du savon et de l'eau courante * avant de préparer des aliments, avant de manger et avant de nourrir de jeunes enfants.
- Se laver les mains avec du savon et de l'eau après avoir utilisé les latrines / toilettes et nettoyé les excréments d'un enfant, ou manipulé des animaux ou du fumier, ou après avoir travaillé sur le terrain. Laver les mains des enfants régulièrement, surtout lorsqu'ils sont visiblement sales et avant chaque repas.

Stockage et traitement sûrs de l'eau potable des ménages

- Récupérer l'eau potable de la source la plus sûre et la mieux protégée qui soit.
- Traiter l'eau potable avec une méthode de traitement efficace.
- Conserver l'eau potable dans un récipient couvert et surélevé. Si possible, utiliser un récipient avec un robinet, une ouverture étroite ou un col étroit (entonnoir) pour encourager le versement tout en décourageant la manipulation du récipient.
- Prendre de l'eau en la versant dans une tasse ou un récipient. S'il n'y a pas de robinet, utiliser une louche prévue à cet effet qui est accrochée au mur.
- Boire dans une tasse propre.
- Si l'eau traitée est limitée, donner la priorité à l'eau potable pour les enfants de moins de deux ans, les personnes âgées, les mères enceintes et allaitantes et les chefs de ménages malades.

Manipulation hygiénique et stockage sûr des aliments (hygiène alimentaire)

- Faire cuire et réchauffer tous les aliments jusqu'à ébullition ou cuisson à la vapeur.
- Ne pas manger des aliments qui ont été laissés à température ambiante sans les réchauffer jusqu'à ébullition ou vapeur.
- Jeter tous les aliments qui sentent ou qui semblent gâtés.
- Conserver les aliments dans l'endroit le plus propre/le plus frais possible et hors du soleil. Couvrir tous les aliments stockés pour les protéger des mouches et des animaux.
- Laver les aliments à consommer crus avec de l'eau traitée et les préparer sur une surface fraîchement lavée avec des ustensiles propres.

- Laver à l'eau courante* et au savon les récipients et ustensiles de cuisine et de service avant utilisation.

Eloigner les enfants des excréments de sol et d'animaux**

- Séparer les enfants des excréments d'animaux, en gardant le plus longtemps possible une barrière physique entre les NJE et les animaux et leurs excréments.
- Si les enfants utilisent un tapis de jeu, le nettoyer et le désinfecter chaque semaine ou chaque fois qu'il y a de la saleté ou des excréments visibles. Séparer le bétail / les animaux domestiques et leurs excréments des zones de cuisson et de couchage / où les jeunes enfants s'assoient généralement à même le sol.
- Balayer quotidiennement l'enceinte ménagère ou chaque fois que des excréments sont visibles, pour les empêcher de pénétrer dans les espaces de vie intérieurs et extérieurs.
- Placer les excréments d'animaux qui seront utilisés comme carburant, engrais ou matériaux de construction dans une zone surélevée ou une fosse profonde, couverte et éloignée de la portée des NJE et des mouches.
- Placer les excréments d'animaux sans utilisation future dans des latrines ou une fosse à déchets isolée.
- Laver les jouets des NJE et les tapis de jeu chaque semaine ou lorsque des matières fécales ou de la saleté sont visibles.

Source: Rosenbaum J et Bery R. 2017. Actions essentielles WASH pour améliorer la croissance de l'enfant. Research Triangle Park, NC: FHI 360 Disponible à : globalhandwashing.org/wp-content/uploads/2017/08/Essential-WASH-Actions.pdf.

*L'eau courante peut s'écouler à partir d'un robinet, d'un pichet, d'une tasse ou d'une cruche. L'action clé consiste à rincer à l'eau les mains ou les aliments. Le trempage dans de l'eau n'est jamais acceptable pour le lavage.

** La base de données probantes sur les moyens efficaces de réduire l'exposition des enfants aux matières fécales des animaux et au sol n'est pas encore établie, et les comportements recommandés sont basés sur la consultation d'experts de la région, les données disponibles et la plausibilité biologique et comportementale.

Remarque : La gestion de l'hygiène menstruelle (GHM) n'est pas incluse dans cet ensemble d'actions essentielles WASH. Bien que la GHM soit clairement essentielle à une initiative WASH complète, ces actions WASH essentielles sont conçues pour compléter les actions nutritionnelles essentielles et sont liées à de meilleurs résultats nutritionnels. Les ressources GHM sont régulièrement publiées sur le réseau FSN et comprennent: www.fsnnetwork.org/menstrual-hygiene-matters-resource-improving-menstrual-hygiene-around-world, www.fsnnetwork.org/unicef-guidance-menstrual-health-and-hygiene, et www.fsnnetwork.org/menstrual-hygiene-management-emergencies-toolkit

Document 5-2 : Exemples d'actions agricoles (avec comportements associés)

Amélioration de la santé des sols et de la gestion de l'eau

- Utiliser du compost et / ou du fumier pour améliorer la fertilité du sol.
- Couvrir le sol avec du paillis pour réduire les mauvaises herbes et maintenir l'humidité du sol.
- Planter des cultures de couverture entre les saisons pour réduire l'érosion du sol et renforcer la santé du sol.
- Pratiquer des techniques de gestion de l'eau (comme creuser des talus, des rigoles, des fossés de dérivation, etc.) pour réduire l'érosion et faire couler l'eau dans le sol.
- Utiliser le système « goutte à goutte » ou une autre technique de micro-irrigation dans les systèmes d'irrigation des terres pour réduire l'évaporation de l'eau. Labourer le sol le moins possible pour conserver sa structure.

Améliorer l'accès aux intrants

- Vérifier la qualité des semences en effectuant des tests de germination sur les graines avant la plantation.
- Utiliser des variétés de semences adaptées localement et de qualité.
- Utiliser des engrais organiques pour compléter / remplacer les engrais chimiques.
- Utiliser les taux d'application d'engrais recommandés pour les engrais chimiques.

Limiter les infections des ravageurs et des maladies

- Surveiller les champs à intervalles réguliers pour identifier les ravageurs / maladies et l'ampleur de leur épidémie.
- Utiliser des pesticides biologiques pour contrôler les épidémies de ravageurs. Si vous utilisez des pesticides chimiques, suivre les procédures strictes de sécurité et d'application.
- Retirer les plantes mortes et autres matériaux des champs qui montrent des signes de maladie pour limiter l'infection future des cultures.

Réduire les pertes après récolte

- Créer ou trouver un endroit ombragé dans le champ pour stocker les récoltes des cultures horticoles pendant la période de récolte. Les garder à l'ombre aussitôt après si possible.
- Retirer les céréales moisies avant le stockage.
- Sécher les produits au soleil dans un espace ouvert et bien ventilé. Les préserver hors du sol (par exemple, sur une plate-forme de séchage surélevée) pendant qu'ils sèchent, afin qu'ils ne se mélangent pas avec la saleté et les parasites.
- Utiliser des sacs hermétiquement fermés (tels que des sacs PICS) pour stocker les céréales afin d'éviter la moisissure. Si vous utilisez des sacs tissés, doubler ou tripler les sacs à grain pour fournir des barrières supplémentaires à l'humidité et aux parasites.

Obtenir une meilleure valeur pour les produits commercialisés

- Utiliser des cartons, des caisses en bois et des contenants en plastique pour transporter les produits afin de prolonger la durée de vie des produits stockés.
- Enregistrer les coûts commerciaux, tels que les coûts des intrants, la production et les ventes, pour suivre les revenus et maximiser la rentabilité.
- Tenir des registres de production pour garder une trace des temps de plantation pour différentes cultures afin d'aider à planifier les temps de récolte pour une rentabilité maximale.

- Empêcher les fruits et légumes de se dessécher sur les marchés en plein air en les ombrageant, en ne les empilant pas trop haut et en les gardant humides.

Remarque : Étant donné qu'il n'y a pas un ensemble d'actions agricoles universellement acceptées ou applicables, comme c'est le cas pour WASH ou la nutrition, cette liste est un exemple de liste de bonnes actions agricoles avec des comportements associés. Les facilitateurs doivent adapter cette liste, en fonction du contexte de mise en œuvre du participant et des objectifs du programme.

Document 5-3 : Avantages de la négociation et de la prise de décision conjointe.

Avantages de la Négociation

- Encourage le changement continu parce qu'elle démontre comment les petits pas peuvent aider les gens à atteindre de plus grands objectifs.
- Établit un pont entre les besoins et les valeurs des individus et des groupes et les connaissances scientifiques.
- Aide les ACC à connaître ce que les autres pensent, ressentent et font, en utilisant des techniques d'écoute, de questions-réponses, et de négociation. Ces informations peuvent aider ceux-ci à appuyer les gens dans leur combat d'identification et de recherche de solutions aux barrières empêchant le changement.
- Favorise les approches positives chez les ACC et renforce la volonté d'apprendre des autres, l'empathie pour les personnes dans différentes situations et difficultés, et une meilleure compréhension des opportunités pour un changement réaliste.
- Renforce la confiance entre l'ACC et les membres de la communauté parce qu'ils ont eu l'occasion de s'exprimer.
- Peut identifier les meilleures pratiques possibles dans une situation donnée, même si celles-ci ne constituent pas nécessairement la solution idéale.

Avantages des décisions familiales conjointes	Inconvénients des individus qui prennent des décisions familiales
<ul style="list-style-type: none"> • Des décisions conjointes sur les finances et le plan de travail de la famille pourraient entraîner des améliorations dans : • La situation financière de la famille, conduisant à la prospérité de la famille. • La santé de tous les membres de la famille. • L'éducation des enfants de la famille. • L'harmonie au sein de la famille, d'où une meilleure prise en charge des enfants. • La productivité des familles, car la personne ayant une expertise dans un domaine pourra contribuer à la décision. • La capacité des femmes à participer à la prise de décisions familiales. • La résolution des malentendus et des conflits au sein de la famille. 	<p>Les personnes qui prennent des décisions sur les finances et le plan de travail de la famille peuvent entraîner :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'autres membres de la famille ne soient pas au courant des décisions prises. • D'autres ne se sentent pas responsables de la décision. • Plus d'argent dépensé parce que chacun prend ses propres décisions de dépenses. • Moins de confiance dans la famille. • Interaction ou discussion minimale dans la famille.

Document 5-4 : Dialogues de Jeu de Rôle

Option A

Comportement : Amener les enfants à l'hôpital dans les 24 premières heures lorsqu'ils souffrent de diarrhée

Scénario : Le bébé de Marie, Paul, a la diarrhée, alors elle l'a amené au centre de santé pour le traitement, mais elle a attendu plus de 24 heures pour le faire car son mari n'était pas d'accord.

Acteurs : Agent de Changement de Comportement (ACC), mère, belle-mère

Acteurs	Dialogue
1. Saluer très amicalement la personne visitée et se présenter /saluer le chef du ménage (s'il est présent). Demander si d'autres membres de la famille sont présents qui voudraient participer à la discussion (groupes d'influence).	
ACC	Bonjour, Marie. Comment allez-vous ? Est-ce que vous vous rappelez que je devais vous rendre visite aujourd'hui ?
Mère	Salut Rosemary. Oui, je m'en souviens. Soyez la bienvenue. Entrez.
ACC	Merci. Comment va votre mari ? Est-il ici maintenant ?
Mère	Oh, il va bien. Mais il est au travail maintenant.
ACC	Dites-lui que je le salue.
Mère	D'accord je lui dirai. Merci
ACC	Est-ce que votre belle-mère est là maintenant ? J'aimerais qu'elle se joigne à nous si c'est possible
Mère	Oui, elle est là. Je vais aller la chercher.
ACC	Bonjour, je m'appelle Rosemary. Je suis ici pour parler avec Mary de ce qu'elle peut faire pour garder la famille en bonne santé. Nous avons rencontré d'autres mères dans le quartier ces derniers mois pour en parler. Je pense que votre avis sera important dans cette discussion.
Belle-mère	Salut, je m'appelle Fancy. Oui, Marie m'a un peu parlé de ces réunions. Je pense aussi qu'il est important de discuter des actions qui permettent de garder la famille en bonne santé.
2. Demander à la/aux personne (s) comment vont les choses, en mettant l'accent sur les questions qui sont pertinentes pour le programme de l'ACC. 3. Ecouter et réfléchir sur ce que l'autre personne dit.	
ACC	Comment vont Paul et Timothée ?
Mère	Les deux enfants vont bien maintenant. Mais, la semaine dernière, Paul a eu la diarrhée.
ACC	Je suis désolé de l'entendre. Dites-moi ce qui s'est passé.
Mère	Eh bien, ça a commencé lundi. Il a eu plusieurs selles liquides sur deux jours.
ACC	Cela semble être sérieux. Qu'avez-vous fait ?
Mère	Eh bien, le premier jour, je n'ai rien fait, car tous les enfants ont la diarrhée de temps en temps. Ensuite il est devenu très faible, j'ai eu peur.

Acteurs	Dialogue
ACC	Qu'avez-vous fait alors ?
Mère	J'en ai parlé à mon mari, et nous avons décidé d'attendre un autre jour pour voir ce qui allait se passer.
ACC	Je vois. Pendant ce temps, que donniez-vous à manger et à boire à Paul ?
Mère	Bien, je me suis rappelé de la leçon, donc, j'ai préparé la solution de réhydratation orale et il a bu. Je l'ai aussi encouragé à manger, mais il a refusé.
ACC	C'est très bien, Mary. Je suis heureux d'apprendre que vous avez préparé la solution. C'est aussi important que les enfants ayant la diarrhée continuent à manger. Qu'est-ce qui s'est passé ensuite ?
Mère	Comme je l'ai dit, même si je lui ai donné la solution de réhydratation orale, il est devenu très faible. Le troisième jour, nous avons finalement décidé de l'amener au centre de santé où on lui a donné des médicaments et il a commencé à se sentir mieux rapidement.
ACC	Je suis contente que vous ayez décidé de l'amener au centre de santé. Que pensez-vous de cette décision, Fancy ?
Belle-mère	Eh bien, j'aurais souhaité que nous l'amensions au centre de santé plus tôt. La clinique est proche, mais mon fils n'a pas approuvé cela.
4. Identifier les difficultés/barrières. Étape facultative : Si ceci n'est pas la première visite à domicile, revoir les points clefs de la dernière rencontre, si c'est pertinent aux difficultés/barrières.	
ACC	Je vois. Votre fils rejetait l'idée d'aller au centre de santé tout de suite. Marie, pouvez-vous me dire ce dont vous vous rappelez de la leçon parlant du recours au centre de santé dès qu'un enfant a la diarrhée ?
Mère	Alors, nous disions que la diarrhée chez les enfants peut être dangereuse et qu'il est important d'aller à la clinique. Donc, c'est ce que nous avons fait.
ACC	C'est vrai. Vous rappelez-vous de ce qu'on avait dit sur quand vous devriez amener l'enfant malade au centre de santé ?
Belle-mère	Je pense que Marie m'a dit qu'il est important d'aller tout de suite, le premier jour
ACC	C'est vrai, Fancy. Quelle bonne mémoire ! Si un enfant a 3 selles liquides en une journée ou qu'il a du sang dans la selle, il est très important d'aller au centre de santé immédiatement. Le fait d'attendre à la maison, même si vous donnez la solution de réhydratation orale, peut être dangereux. Un jeune enfant peut facilement mourir si la diarrhée est assez grave. Qu'est-ce qui vous a empêché d'aller plus vite au centre de santé ?
Mère	Eh bien, mon mari a pensé que nous devions attendre. Il ne pensait pas que c'était aussi sérieux.
ACC	Je vois. Donc, le fait d'avoir la permission de ton mari pour amener l'enfant au centre de santé est important et s'il n'est pas d'accord...
Mère	Eh bien, s'il n'est pas d'accord, alors, nous ne pouvons pas aller.
Belle-mère	Oui, il doit donner à Marie l'argent pour acheter les médicaments.
5. Discuter sur les moyens par lesquels la/les personne (s) peuvent surmonter les difficultés.	

Acteurs	Dialogue
ACC	Je vois. Donc, dans l'avenir, il serait important de s'assurer que votre mari comprenne la sévérité/gravité de la diarrhée chez les enfants. Selon vous, que pouvons-nous faire pour l'aider à comprendre ?
Mère	Eh bien, je peux lui expliquer les choses que j'ai apprises lors de la réunion. Je peux m'arranger pour que vous puissiez le lui dire vous-même.
ACC	Fancy, y a-t-il quelque chose que vous pouvez faire ?
Belle-mère	Eh bien, je peux aussi lui parler de l'importance de recourir rapidement aux soins, et si cela arrive encore, je peux lui rappeler que nous ne devons pas attendre. S'il n'est pas d'accord, alors j'essaierai de le convaincre.
6. Recommander et négocier les actions faisables et aider à choisir une option/action à essayer.	
ACC	Ce sont toutes de bonnes idées ! Donc, vous pourriez lui parler ensemble, ou séparément sur la gravité de la diarrhée et la nécessité d'avoir des soins dans les 24 heures qui suivent. Ou vous avez mentionné que vous pourriez me demander de lui parler. Nous pourrions également organiser une réunion avec les pères d'autres enfants qui les emmènent déjà au centre de santé, afin qu'ils puissent expliquer pourquoi ils ont décidé de le faire. Qu'est-ce qui marchera mieux pour vous ?
Mère	Je pense que j'aimerais pour Fancy et moi lui parler ensemble de ce que nous avons appris. Fancy, peux-tu m'aider ?
Belle-mère	Oui, je peux t'aider.
7. Accepter d'essayer une ou plusieurs des options et répéter l'action convenue.	
ACC	Cela semble être un bon plan. Je peux aussi vous prêter les flip chart de la leçon. Selon vous, quand est-ce que vous aurez le temps de lui parler ?
Mère	Ceci serait formidable. Les images aideront à le convaincre. J'essaierai de le faire cette semaine.
ACC	Il vous semble donc que Fancy aura le temps de parler à votre mari cette semaine avec les flip chart.
Mère	Oui, je sais que j'aurai du temps demain après le dîner, et Fancy sera là. Je vais regarder les flip chart et Fancy et moi lui expliquerons pourquoi nous devons emmener les enfants rapidement au centre de santé lorsqu'ils ont la diarrhée.
8. Fixer un rendez-vous pour la visite de suivi.	
ACC	Ça sonne bien. Alors, ce serait bien si je passais dans deux semaines pour voir comment les choses se passaient ?
Mère	Oui, ceci serait bon.
Belle-mère	Oui, Pas de problème.
ACC	Marie, je veux que vous sachiez que c'était formidable de vous ayez pensé à donner la solution de réhydratation orale à Paul au début de la diarrhée. Cela l'a vraiment beaucoup aidé. Continuer le bon travail. Je vous verrai dans 2 semaines.
Mère	Merci pour la visite, Rosemary.
Belle-mère	Oui, merci de m'avoir inclus dans la discussion. On vous attend avec plaisir.

Option B

Comportement : Incorporer le poisson des étangs piscicoles (aquaculture) dans le régime alimentaire des enfants.

Scénario : La mère veut inclure le poisson dans le régime alimentaire des enfants mais son mari vend tout le poisson au marché.

Acteurs : Agent de Changement de Comportement (ACC), Mère et Père

Acteurs :	Dialogue
1. Saluer très amicalement la personne que vous visitez et présentez-vous/saluer le chef du ménage (s'il est présent). Demander si d'autres membres de la famille sont présents qui voudraient participer à la discussion (groupes d'influence).	
ACC	Bonjour, Angela. Comment allez-vous ?
Mère	Bonjour. C'est bon de vous voir encore. Merci pour votre visite.
ACC	Comment va votre famille ?
Mère	Tout le monde va bien. Merci d'avoir posé la question.
2. Demander à la/aux personne (s) comment vont les choses, en mettant l'accent sur les questions qui sont pertinentes pour le programme de l'ACC. 3. Ecouter et réfléchir sur ce que l'autre personne dit.	
ACC	J'espère que votre étang se porte bien. Mes félicitations pour la première récolte de poisson ! Je comprends que cela fait environ six mois que vous l'avez installé. Comment ça marche ?
Mère	Les choses vont plutôt bien. Nous avons reçu une formation et essayons d'appliquer tout ce que les agents de pisciculture nous ont enseigné.
ACC	C'est bon à entendre. Vous avez également reçu la visite de l'agent de santé local, n'est-ce -pas ?
Mère	Oh oui. Elle a mentionné que beaucoup d'enfants sont malnutris dans notre communauté, et que nous devons essayer d'inclure d'autres aliments dans leur régime alimentaire, tel que le poisson.
ACC	C'est vrai. Le poisson est une importante source de protéine. Dites-moi, comment ça se passe pour amener les enfants à manger plus de poisson ?
Mère	Eh bien, j'ai essayé, mais il y a des choses qui ont rendu la situation assez difficile.
ACC	Il peut être difficile d'essayer de changer le régime alimentaire familial, mais je suis très contente que vous essayiez. Pouvez-vous me dire certaines des choses qui ont rendu la situation difficile pour vous ?
4. Identifier les difficultés/barrières Étape facultative : Si ceci n'est pas la première visite à domicile, revoir les points clefs de la dernière rencontre, si c'est pertinent aux difficultés/barrières.	
Mère	Eh bien, mon mari ne veut pas que j'utilise le poisson de notre étang pour les repas de notre famille. Il veut vendre le poisson parce qu'il dit que nous pouvons gagner plus d'argent.

Acteurs :	Dialogue
ACC	Donc, votre mari pense que gagner de l'argent au marché est plus important pour la famille que d'inclure de nouveaux aliments dans le régime alimentaire de vos enfants ?
Mère	Oui, il pense que nos enfants ressemblent au reste des enfants dans la communauté et ils semblent tous être en bonne santé. Je veux dire, ils tombent malades parfois, mais il dit que c'est normal.
ACC	Et qu'est-ce que vous, vous en pensez ?
Mère	Eh bien, dans les sessions d'éducation, nous avons appris que les enfants doivent manger des aliments différents pour s'assurer qu'ils grandissent bien et forts.
ACC	C'est vrai. Avez-vous essayé de parler à votre mari concernant cela ?
Mère	Oui, mais c'est difficile et il n'écoute pas toujours.
ACC	Peut-être que c'est bon si nous lui parlons ensemble. Votre mari est ici ? Peut-il se joindre à nous ?
Mère	Oui, il est juste dehors. Je l'appellerai. <i>(Appelle le mari qui les rejoint)</i> . Voici mon mari, Cipriano.
5. Discuter sur les moyens par lesquels la/les personne (s) peuvent surmonter les difficultés.	
ACC	Bonjour. Je suis contente de vous rencontrer. Mes félicitations pour votre merveilleux étang piscicole ! Je comprends qu'il a fallu beaucoup de travail, mais vous avez finalement commencé à récolter. C'est une bonne nouvelle.
Père	C'est un plaisir de vous rencontrer, aussi. Oui, je suis très fier de nos poissons. Il a fallu du temps pour qu'ils grandissent, mais maintenant, tout cela en valait la peine.
ACC	Je comprends que vous vendez le poisson que vous récoltez au marché pour avoir plus d'argent.
Père	Oui, presque tout le monde dans notre communauté aime manger du poisson, et mes voisins sont heureux d'acheter chez moi.
ACC	C'est bon que les gens aiment manger du poisson. C'est une grande source de protéine, ce qui est important pour que le corps puisse croître et avoir de l'énergie. Est-ce que vos enfants aiment manger du poisson ?
Père	Je ne sais pas. Nous ne leur donnons pas du poisson parce que les poissons sont tellement importants. Je les vends tous. Je sais que ma femme veut nourrir les enfants avec du poisson, mais ils sont si petits qu'ils n'ont pas besoin de manger autant de toute façon.
ACC	Les enfants sont petits à leur jeune âge, et ils ont justement plus besoin de grandir. En réalité, ils ont même besoin de plus d'aliments à cette étape de leur vie, surtout des aliments provenant des animaux pour qu'ils puissent continuer à croître et devenir des adultes sains.
Père	Hmm. Je n'y ai jamais pensé de cette façon. Mais, l'argent est important aussi.
6. Recommander et négocier les actions faisables et aider à choisir une option/action à essayer.	
ACC	Je comprends que vous devez gagner de l'argent. Mais, il est aussi important que vos enfants aient assez d'aliments de qualité. L'aliment que vous leur donnez maintenant

Acteurs :	Dialogue
	va déterminer leur état de santé dans le futur. J'aimerais vous faire une suggestion : Quand Angèle fait la cuisine, pourquoi ne l'aideriez-vous pas à y inclure un peu de poisson pour chaque membre de la famille ? Il vous restera encore du poisson à vendre, et vos enfants auront les éléments nutritifs dont ils ont besoin. Pensez-vous que vous pouvez faire ça ?
Père	Je ne pense pas pouvoir me permettre de garder tous ces poissons, juste pour notre famille.
ACC	Je vois que recommander d'inclure du poisson dans le menu de la famille, c'est trop vous demander. Et si vous ajoutiez du poisson à vos repas tous les deux jours ? Angèle, pouvez-vous lui rappeler de garder un peu de poisson pour que vous puissiez l'incorporer au dîner tous les deux jours ? Que pensez-vous de cette suggestion ?
Mère	Qu'est-ce que vous, vous en pensez ? Tous les deux jours, ce serait bien. Les enfants aiment manger du poisson.
Père	Eh bien, je pense que nous pouvons essayer.
7. Accepter d'essayer une ou plusieurs des options et répéter l'action convenue.	
ACC	Super, pourquoi ne pas enregistrer la quantité de poisson vendue par semaine et la quantité de poisson que la famille consommera ? Nous pouvons évaluer les enfants maintenant, et ensuite les contrôler quand je reviens dans deux mois pour voir comment ils auront grandi !
Père	Ok, je pense que nous pouvons essayer pendant deux mois.
ACC	Sommes-nous d'accord qu'Angèle donnera du poisson à chaque membre de la famille au moins tous les deux jours ?
Père	Oui.
8. Fixer un rendez-vous pour la visite de suivi.	
ACC	C'est formidable ! Je vais revenir dans 2 mois pour voir comment les choses marchent. C'est bon pour vous ? Et si quelque chose se passe entre temps, SVP, n'hésitez pas à venir me voir.
Mère	D'accord. Merci d'être venu nous voir.
ACC	Aucun problème. Je suis content que l'étang piscicole marche et que vos enfants en bénéficient, en plus du revenu supplémentaire pour la famille.

Option C

Comportement : Les agriculteurs, hommes et femmes, qui cultivent le maïs font sécher leurs céréales au soleil pendant au moins trois jours avant de les stocker.

Scénario : L'homme du ménage pense que le séchage ne nécessite qu'une journée et que l'espace autour de la maison pour sécher le maïs est limité.

Acteurs : Agent de Changement de Comportement (ACC), Femme et Mari

Acteurs :	Dialogue
1. Saluer très amicalement la personne que vous visitez et se présenter /saluer le chef du ménage (s'il est présent). Demander si d'autres membres de la famille sont présents qui voudraient participer à la discussion (groupes d'influence).	
ACC	Bonjour Mariam. Comment allez-vous ?
Femme	Salut, bienvenue. Entrez
ACC	Merci. Comment va votre mari, Juma ?
Femme	Il va bien, merci.
ACC	C'est bon d'entendre cela. Est-il ici en ce moment ? Pourrait-il nous rejoindre ?
Femme	Oui, il est juste à l'extérieur pour finir son repas. Laissez-moi aller lui demander de nous rejoindre.
ACC	Salut, Juma. Ravi de vous rencontrer. Comment allez-vous ? Je m'appelle Agnès et je suis ici pour discuter avec vous et Mariam de votre stockage de céréales.
Mari	Ravi de vous rencontrer, Agnès. Mariam a mentionné que vous pourriez nous en parler.
ACC	Merci de l'avoir prévenu, Mariam. Nous discuterons des moyens de protéger les céréales produites par votre famille.
Mari	OK c'est bon.
2. Demander à la/aux personne (s) comment vont les choses, en mettant l'accent sur les questions qui sont pertinentes pour le programme de l'ACC. 3. Ecouter et réfléchir sur ce que l'autre personne dit.	
ACC	Comment se passe votre récolte de maïs cette année ?
Femme	L'année a été bonne pour le maïs, nous pourrions donc en stocker pour en vendre plus tard dans la saison.
ACC	C'est bon d'entendre cela. Quels sont vos plans de récolte ?
Femme	Nous avons commencé la récolte il y a quelques jours. Nous avons déjà récolté environ un quart de notre parcelle.
ACC	C'est formidable ! Que faites-vous du maïs récolté ?
Mari	Nous l'avons mis au soleil pendant une journée avant de le mettre dans notre silo à céréales.
ACC	Qu'avez-vous fait des récoltes précédentes ?
Mari	Nous avons fait la même chose.

Acteurs :	Dialogue
ACC	Je vois. Quelle est la qualité des céréales dans le silo lorsque vous les retirez plus tard pour les utiliser ?
Mari	Eh bien, généralement une partie est pourrie et nous devons en jeter.
4. Identifier les difficultés/barrières Étape facultative : Si ceci n'est pas la première visite à domicile, revoir les points clefs de la dernière rencontre, si c'est pertinent aux difficultés/barrières.	
ACC	Je suis désolé de l'entendre. Il est difficile de jeter les céréales après avoir travaillé si dur pour les produire. Pourquoi pensez-vous qu'une partie du maïs a pourri ?
Femme	Peut-être parce que le maïs n'est pas sec dans le silo ?
ACC	Oui, exactement. Mariam ou Juma, l'un d'entre vous était à la réunion lorsque Samuel, l'agent de vulgarisation agricole, a discuté de ce qui fait que les céréales pourrissent pendant le stockage ? Si oui, pouvez-vous me dire ce dont vous vous souvenez de son discours ?
Femme	Il a dit que nous devons sécher le maïs avant de mettre les céréales dans les silos, c'est ce que nous faisons.
ACC	C'est vrai, et c'est génial que vous le séchiez un peu. Vous souvenez-vous pourquoi il a dit qu'il était important de sécher les céréales avant de les stocker ?
Mari	Je pense qu'il a dit quelque chose sur la façon dont l'humidité peut pourrir les céréales si on ne les sèche pas. Nous l'avons fait, mais nous avons encore des céréales pourries.
ACC	C'est vrai, Juma. At-il suggéré combien de temps pour les sécher ?
Femme	Je me souviens qu'il a suggéré trois jours. Mais je sais que les céréales peuvent encore sécher dans les silos, alors nous avons pensé qu'il était plus facile d'aller de l'avant et de les mettre dans le silo après une journée. Nous n'avons pas beaucoup d'espace dans notre maison pour les sécher.
ACC	Oui, Samuel a recommandé trois jours. De cette façon, elles sont suffisamment sèches pour que lorsqu'elles sont stockées, le niveau d'humidité soit plus bas et vous aurez moins de pourriture plus tard.
5. Discuter sur les moyens par lesquels la/les personne (s) peuvent surmonter les difficultés.	
ACC	Vous avez mentionné que vous disposiez d'un espace limité pour sécher les céréales. S'il y avait plus d'espace pour les sécher, seriez-vous capable de les sécher pendant les trois jours complets ?
Femme	Oui, nous pourrions certainement essayer cela si nous avions plus d'espace.
ACC	Mariam, avez-vous des idées pour trouver plus d'espace pour sécher les céréales ?
Femme	Peut-être pouvons-nous les sécher dans les champs justes après la récolte ? En fait, ce serait plus facile à voler pour les autres. Nous pouvons peut-être demander à un membre de la famille ou à un voisin si nous pouvons utiliser la zone autour de leur maison pendant quelques jours pour les sécher.
ACC	Je pense que c'est une excellente idée. Juma, qu'en pensez-vous ?
Mari	Ça pourrait marcher. Mais je ne sais pas à qui on peut demander.

Acteurs :	Dialogue
6. Recommander et négocier les actions faisables et aider à choisir une option/action à essayer.	
ACC	Est-ce que je me souviens bien que votre mère habite à proximité, Juma ? Peut-être qu'elle vous permettrait d'utiliser la zone autour de sa maison pour sécher vos céréales.
Mari	Certes, elle est à proximité. Je ne sais pas si elle dirait oui, mais peut-être que Mariam peut aller lui demander.
Femme	Juma, je pense qu'elle sera plus susceptible de nous permettre de mettre nos céréales là-bas si nous lui demandons ensemble.
ACC	Juma, seriez-vous prêt à parler à votre mère avec Mariam ?
Mari	Je suppose.
ACC	Bon, je pense que la première étape consiste pour vous deux à parler ensemble à la mère de Juma de l'espace autour de sa maison pour sécher vos céréales. Ensuite, vous aurez l'espoir d'avoir accès à un espace pour les permettre de sécher pendant trois jours avant de les stocker dans les silos.
7. Accepter d'essayer une ou plusieurs des options et répéter l'action convenue.	
Mari	Nous irons chez elle demain pour lui demander.
Femme	Peut-être que nous pouvons essayer d'y aller aujourd'hui, car nous récoltons un autre lot de maïs demain, et il sera bon de savoir si nous pouvons le sécher chez elle.
8. Fixer un rendez-vous pour la visite de suivi.	
ACC	Cela semble être un bon plan. Je voudrais revenir dans une semaine ou deux pour faire le point. Est-ce que ça marche ?
Mari	Oui, ceci serait bon.
ACC	Allons-nous planifier d'ici deux semaines à la même heure ?
Mari	Oui, ça marche bien.
ACC	Super, nous prévoyons de nous voir alors. C'était formidable d'entendre que vous vous souveniez de l'importance de sécher les céréales avant le stockage. C'était génial de vous entendre vous souvenir de l'importance du séchage avant leur stockage, j'espère que vous pourrez trouver plus d'espace pour pouvoir sécher pendant trois jours. Je vous reverrai dans deux semaines.
Femme	Merci pour la visite, Agnès.

Document 5-5 : Étapes illustrées du Processus de Changement de Comportement Négocié.

Ce document comprend deux séries d'illustrations : une série décrivant deux hommes en train de bavarder et l'autre montrant deux femmes en train de bavarder. Les deux séries sont placées en ordre des huit étapes du Changement de Comportement Négocié.

<p>1</p>  <p>Saluer la personne et établir la confiance.</p>	<p>2</p>  <p>Interroger la personne sur ses pratiques courante.</p>
<p>3</p>  <p>Écouter la personne.</p>	<p>4</p>  <p>Identifier les obstacles et la seconde meilleure pratique que la personne peut essayer.</p>
<p>5</p>  <p>Discuter avec la personne sur les différents moyens possibles pour surmonter les obstacles.</p>	<p>6</p>  <p>Recommander et Négocier des moyens pour surmonter les obstacles et pratiquer un comportement intermédiaire.</p>
<p>7</p>  <p>Obtenir L'accord de la personne pour essayer la recommandation.</p>	<p>8</p>  <p>Fixer un Rendez-vous pour la visite de suivi.</p>

1



Saluer la personne et établir la confiance.

2



Interroger la personne sur ses pratiques courante.

3



Écouter la personne.

4



Identifier les obstacles et la seconde meilleure pratique que la personne peut essayer.

5



Discuter avec la personne sur les différents moyens possibles pour surmonter les obstacles.

6



Recommander et Négocier des moyens pour surmonter les obstacles et pratiquer un comportement intermédiaire.

7



















Obtenir **L'accord** de la personne pour essayer la recommandation.

8



Fixer un **Rendez-vous** pour la visite de suivi.

Document 5-6 : Etapes du Processus de Changement de Comportement Négocié

		Saluer très amicalement la personne que vous visitez et se présenter /saluer le chef du ménage (s'il est présent). Demander si d'autres membres de la famille sont présents qui voudraient participer à la discussion (groupes d'influence). Si la ferme se trouve à côté de la maison, demander si vous pouvez avoir la discussion là-bas pendant que vous y êtes.
		Demander à la personne comment les choses vont avec les comportements actuels et nouveaux, en insistant sur les questions plus pertinentes au programme.
		Écouter et réfléchir sur ce que l'autre personne dit.
		Identifier les difficultés / barrières et en sélectionner un sur lequel travailler. <i>Étape facultative</i> : Si ceci n'est pas la première visite à domicile, revoir les points clefs de la dernière rencontre, si c'est pertinent aux difficultés/barrières. S'il y a des urgences (telle qu'un enfant malade ou une épidémie de ravageurs), en faire une priorité.
		Discuter sur les moyens par lesquels la/les personne (s) peuvent surmonter les difficultés.
		Recommander et négoier les actions faisables et aider à choisir une option/action à essayer.
		La personne accepte d'essayer une ou plusieurs des options, et répète l'action convenue.
		Fixer un rendez-vous pour la visite de suivi. Féliciter la personne pour son bon travail, la remercier d'avoir pris le temps de vous parler et lui rappeler quand vous reviendrez pour une visite de suivi.

Document 5-7 : Scénarios de jeu de rôle

- Un ACC rencontre une femme qui ne pense pas qu'il est important de stocker son eau potable dans un récipient couvert.
- Un ACC rencontre un fermier qui ne croit pas qu'il soit important de déparasiter ses animaux.
- Un ACC découvre que certains parents retiennent leur fille à la maison pour aller chercher de l'eau et faire des travaux agricoles. Elle arrive en retard à l'école trois à quatre jours par semaine.
- Un ACC remarque que les bergers de la communauté amènent leurs moutons au puits public réservé à l'eau à boire. Les moutons ne viennent pas seulement boire ; ils passent une partie de la journée couchés autour du puits. Il y a un autre puit situé à 5 km.
- Un ACC visite un village et apprend que le chef dit aux parents qu'il est dangereux d'utiliser des comprimés de chlore pour traiter leur eau.
- Un ACC visite une communauté et apprend que le leader respecté dit aux agriculteurs d'utiliser un pesticide interdit sur leurs cultures.
- Un ACC rencontre une femme qui a deux enfants, un garçon et une fille de moins de 5 ans, tous deux atteints de diarrhée. Elle ne donne la SRO qu'à son petit garçon, pensant que sa santé est plus importante.
- Un ACC rencontre un agriculteur qui manque de main-d'œuvre sur le terrain et fait travailler sa femme dans les champs toute la journée. Ses jeunes enfants sont seuls à la maison et ne sont pas nourris pendant la journée.
- Un ACC travaillant en tant que coordinateur WASH ou GRN supervise un agent de terrain qui, après chaque voyage, soumet toujours ses rapports de dépenses sans les reçus.

Document 5-8 : Liste de Contrôle pour l'Amélioration de la Qualité : Visites à domicile/Changement de Comportement Négocié

Nom de la personne utilisant cette liste : _____

Nom de la personne évaluée : _____

Emplacement : _____ Date : _____

Nombre de cases « Oui » cochées : _____ Nombre de questions utilisées : _____

Score actuel : _____ % Score précédent : _____ %

Calculer le score en comptant le nombre de cases « Oui » cochées et en divisant par le nombre total de questions qui étaient applicables à la situation.

Question	Oui	Non
1. L'ACC a-t-il salué la personne visitée et établi la confiance ?		
2. L'ACC s'est-il présenté et a-t-il salué le chef de famille (s'il est présent)		
3. L'ACC a-t-il demandé si d'autres membres de famille présents voudraient participer à la discussion (groupes d'influence) ?		
4. L'ACC a-t-il parlé avec son hôte des progrès dans les comportements actuels ou nouveaux ?		
5. S'il y a des urgences (ex : un enfant malade), l'ACC les a-t-il priorisées et fait des recommandations ou références appropriées ?		
6. L'ACC a-t-il revu les points clefs de la dernière (précédente) rencontre ?		
7. L'ACC a-t-il écouté/réfléchi sur ce que la personne visitée a dit ?		
8. L'ACC a-t-il identifié les difficultés/barrières à l'adoption du comportement ?		
9. L'ACC a-t-il discuté sur des options réalistes pour surmonter les barrières ?		
10. L'ACC a-t-il recommandé/demandé des actions faisables ?		
11. L'ACC a-t-il demandé à/aux personne (s) d'accepter d'essayer une ou plusieurs des solutions ?		
12. L'ACC a-t-il demandé à/aux personne (s) de répéter l'action convenue ?		
13. L'ACC a-t-il félicité la/les personne (s) pour leur bon travail ?		
14. L'ACC a-t-il fixé une date pour la visite de suivi ?		
15. L'ACC a-t-il remercié la/les personne (s) pour avoir pris du temps pour la rencontre ?		

Commentaires : _____

Leçon 6 : Raconter des Histoires pour un Changement de Comportement

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Articulé l'importance de raconter des histoires pour le changement de comportement
- Identifié la différence entre une histoire ouverte, une histoire fermée et un témoignage guidé, et dans quelles situations chaque type peut être utilisé
- Pratiqué l'exercice d'écrire une histoire et / ou à guider un témoignage
- Fourni des commentaires constructifs de leur propre chef et des capacités de narration ou de témoignage de leurs co-participants

Durée

4 à 6 heures

Matériel

- Flip chart pré-écrit :
 - Définitions d'histoire
 - Définition de témoignage
 - Diagramme de l'histoire
 - Cycle d'Apprentissage des Adultes
- Liste des comportements / pratiques promus par les participants dans leur travail
- Document 6-1 : Histoires fermées (une copie par participant)
- Document 6-2 : Histoires ouvertes (une copie par participant)
- Document 6-3 : Directives pour créer des histoires relatives au changement de comportement (une copie par participant)
- Document 6-4 : Exemple d'un témoignage (une copie par participant)
- Document 6-5 : Instructions pour l'organisation d'un témoignage guidé (une copie par participant)

Pourquoi cette leçon ?

Les agents de changement de comportement (ACC) peuvent utiliser des histoires et des témoignages guidés pour se connecter avec les communautés et encourager les individus à agir. Les histoires sont divertissantes, faciles à retenir et permettent aux gens de s'identifier aux personnages. Elles peuvent nous pousser à agir en nous inspirant et peuvent nous montrer des solutions à un problème.

Préparation Préalable

Préparer les flip chart suivants :

- Définitions des histoires (Tâche 3c)
- Définition du témoignage (Tâche 4b)
- Dessiner le diagramme de l'histoire (Tâche 4f)
- Cycle d'apprentissage des Adultes (Tâche 7)

Changer les noms et autres détails des histoires dans le **Document 6-1 : Histoires fermées**, **Document 6-2 : Histoires ouvertes**, et **Document 6-4 : Témoignage** afin qu'ils soient adaptés à votre public de formation.

Remarque : Pratiquer en avance et observer votre rythme, être animé, et utiliser différentes voix pour les

différents personnages. Changer les noms des personnages pour obtenir des noms locaux pour les rendre plus familiers aux personnes qui écoutent).

Facultatif : Élaborer une liste de comportements et de pratiques promus par les ACC dans leur travail (si vous avez enseigné la Leçon 5, vous aurez probablement déjà cette liste). Dans les exercices pratiques, ces comportements et pratiques peuvent être assignés aux participants comme point central des histoires qu'ils développent.

Dans la Tâche 8, le facilitateur démontre des techniques efficaces de l'art du conte. Vous pouvez également choisir de préparer deux participants avancés pour démontrer les techniques, mais s'assurer que vous vous entraînez avec eux et qu'ils démontrent correctement les techniques. Cet exercice peut être fait en utilisant une histoire du **Document 6-1 : Histoires fermées**, **Document 6-2 : Histoires ouvertes**, ou autre histoire créée par le facilitateur.

Tâches

1. Activité de brise-glace (10 minutes)

- 1a. Dire aux participants qu'ils vont maintenant se concentrer sur la narration pour un changement de comportement. Ils commenceront par une activité qui les aidera à puiser dans leur créativité. Vous voudrez peut-être que les participants se lèvent ou s'assoient en cercle. Expliquer qu'ils travailleront en groupe pour concevoir une histoire, et à tour de rôle, compléteront les phrases « malheureusement, ... », ensuite « heureusement... »
- 1b. Par exemple, la première personne commence l'histoire avec une phrase telle que, « malheureusement, ma chèvre s'est enfuie la semaine passée ». Ensuite, la seconde personne ajoute, « Heureusement, elle a été retrouvée par mon cousin dans le village voisin ». La personne suivante continue avec : « malheureusement, mon cousin ne pouvait pas ramener ma chèvre parce qu'elle a commencé à se comporter d'une manière très étrange... » et ainsi de suite. Le processus continue, en faisant une alternance entre « heureusement » et « malheureusement » jusqu'à ce que tous les participants aient eu l'opportunité de contribuer dans l'histoire.
- 1c. Rappeler aux participants qu'ils n'ont pas à être sérieux ou réalistes pendant cette activité. Encourager les à s'amuser. Le jeu marche mieux si les participants réfléchissent rapidement et ne cherchent pas à être parfaits. Continuer jusqu'à ce que l'histoire atteigne un point d'arrêt naturel, tout le monde rit, ou le temps s'épuise.

2. Histoires pour changement de comportement (15 minutes)

- 2a. Dire aux participants que, dans leur travail en tant qu'ACC, ils encouragent les gens à adopter des comportements et des pratiques clés. L'un des moyens d'encourager les gens à adopter de nouveaux comportements consiste à utiliser des histoires. Expliquer aux participants que souvent les histoires que nous aimons le plus sont divertissantes et nous apprennent aussi quelque chose sur nous-mêmes. Malgré la quantité de détails qu'ils contiennent, les histoires sont l'un des moyens les plus faciles pour nous de retenir des leçons importantes. Les histoires retiennent généralement l'attention des enfants et des adultes beaucoup mieux que de nombreuses autres méthodes éducatives.
- 2b. Demander aux participants s'ils ont déjà travaillé dans une communauté qui raconte des histoires. Ces histoires sont-elles racontées à travers la parole, les images, la danse ou le chant ? Ont-ils pu utiliser la narration pour promouvoir un changement de comportement ? Si c'est le cas, comment ?
- 2c. Expliquer aux participants que l'enseignement par le biais d'histoires est également utile lorsqu'ils ne veulent pas que quelqu'un se sente mal à l'aise de leur manque d'éducation ou d'expérience. L'histoire aide la personne à réfléchir sur ce qu'il faut faire dans une situation donnée, en l'aidant à identifier des solutions à un problème.

3. Définitions et exemples : Histoires fermées et histoires ouvertes (30 minutes)

- 3a. Demander aux participants combien d'entre eux ont récemment entendu ou raconté une histoire. Quels types d'histoires ? Où les ont-ils entendues ou racontées ?
- 3b. Expliquer que dans cette leçon, ils parleront de trois types d'histoires pédagogiques : des histoires fermées, ouvertes et des témoignages guidés.
- 3c. Montrer le flip chart préparé à l'avance avec les définitions des histoires (ci-dessous) et expliquer les définitions des histoires fermées et ouvertes.

Définitions d'histoire

Histoire fermée : Un compte rendu d'un événement (vrai ou imaginaire) qui favorise un comportement spécifique pour résoudre un problème particulier.

Histoire ouverte : Un compte rendu d'un événement (vrai ou imaginaire) qui raconte un problème mais n'explique pas quoi faire à ce sujet. Les auditeurs sont invités à générer de nombreuses solutions possibles à un problème complexe.

- 3d. Expliquer aux participants qu'ils vont maintenant lire une histoire fermée. Distribuer le **Document 6-1 : Histoires fermées**. Ils peuvent décider de lire l'Option A : Vers de sang ou l'Option B : Homme dispensateur de soins. Lire l'histoire avec les participants. Discuter de l'histoire en petits groupes ou en plénière en posant les questions pour n'importe quelle histoire que vous lisez :

Option A : Vers de sang

- Quel était le problème principal dans l'histoire ?
(Réponses : *vers de sang, schistosomiase*)
- Qu'est-il arrivé aux deux frères après le bain dans l'eau ? Quels sont les symptômes qu'ils ont eus ?
(Réponses : *maux de ventre, sang dans l'urine*)
- Selon eux, qu'est-ce qui a causé leur maladie ?
(Réponses : *Les citoyens les empoisonnaient.*)
- Qu'est-ce que leurs voisins et le chef leur ont dit ?
(Réponses : *Chaque famille avait son propre puits, l'histoire du problème, et comment la communauté l'a résolu.*)
- Quelle était la solution au problème
(Réponses : *Cesser d'uriner dans la rivière, ont creusé des puits pour obtenir l'eau à boire, ont eu les soins pour la maladie, et ont cessé de se baigner dans l'eau contaminée.*)
- Qu'avons-nous appris à faire dans cette histoire ?
(Réponses : *Construction et utilisation de latrines, construction et utilisation de puits pour l'eau potable / de lavage, et traitement des maladies.*)
- Connaissez-vous quelqu'un dans la communauté (ou pays) qui a déjà eu des problèmes en utilisant l'eau de la rivière ? Pourraient-ils résoudre les problèmes en faisant quelque chose de similaire à cette histoire ?
- Que faire dans ce scénario ?

Option B : Homme dispensateur de soins

- Quels étaient les principaux problèmes dans l'histoire ? Qu'est-ce qui a mal tourné ?
(Réponses : *Inondation, perte de biens, le sentiment de honte de Martin dans le fait que sa femme gagne un revenu et ses travaux ménagers, et une charge de travail accrue pour Joy en raison de son embarras.*)
- Comment Joy a-t-elle résolu ces problèmes ?
(Réponse : *En renforçant les traits positifs de Martin, en donnant un exemple de son village natal où les hommes s'occupent des bébés et en faisant venir ses voisins avec eux.*)

- Comment peut-on prévenir ou proposer des solutions à ce problème ?
(Réponses : *En incluant davantage les hommes dans les programmes communautaires destinés aux femmes, en sensibilisant davantage l'égalité des sexes, en monétisant le travail accompli et en y voyant des économies et en apportant des modèles.*)
 - Connaissez-vous quelqu'un dans votre communauté qui a déjà eu ce genre de problèmes ?
 - Que faire dans ce scénario ?
- 3e. Expliquer aux participants qu'ils vont maintenant lire une histoire ouverte. Certaines personnes l'appellent également une « histoire à problème », car elle explique un problème mais ne révèle pas quoi faire à ce sujet. Après l'histoire, les auditeurs sont invités à proposer leurs propres solutions au problème.
- 3f. Distribuer le **Document 6-2 : Histoires ouvertes** et lire soit l'Option A : L'abreuvoir ou l'Option B : La pompe cassée. Lire l'histoire avec les participants. Discuter de l'histoire en petits groupes ou en plénière en posant les questions pour n'importe quelle histoire lue :

Option A : Abreuvoir

- Quels étaient les principaux problèmes dans l'histoire ? Qu'est-ce qui a mal tourné ?
(Réponses : *Il n'y a pas assez d'eau pour tous les animaux de la communauté. C'est une marche plus longue vers l'abreuvoir. Simon pense que parce que Leila a un troupeau de bétail trois fois plus grand que n'importe qui d'autre dans le village, elle devrait utiliser le plus grand abreuvoir qui se trouve plus loin. Leila a beaucoup d'autres tâches à accomplir, elle ne peut donc pas marcher loin.*)
- Comment aurait-on pu prévenir ces problèmes ?
(Réponses : *planification et gestion des ressources communautaires, dialogue communautaire sur les ressources partagées*)
- Des gens dans votre communauté ont-ils déjà connu ces genres de problèmes ?
- Comment pouvons-nous prévenir ce problème ?

Option B : La pompe cassée.

- Quels étaient les principaux problèmes dans l'histoire ? Qu'est-ce qui a mal tourné ?
(Réponses : *La communauté n'a pas d'eau potable. La communauté n'a pas été consultée avant le démarrage du projet. La communauté estime que l'accès à l'eau devrait être gratuit. Le coût de la technologie était trop cher en fonction du montant que la communauté peut se permettre de payer pour entretenir l'infrastructure.*)
- Comment aurait-on pu prévenir ces problèmes ?
(Réponses : *identifier et surmonter les barrières à la contribution financière pour maintenir le point d'eau, fournir des activités de changement social et de comportement (CSC) pour cibler le comportement, payer pour maintenir l'accès au point d'eau et discuter du coût total de la pompe avec la communauté avant l'installation.*)
- Des gens dans votre communauté ont-ils déjà connu ces genres de problèmes ?
- Comment peut-on prévenir ce problème ?
(Réponses : *exploitation et entretien du point d'eau, réunions avec les ménages du village, contributions communautaires et CSC.*)

- 3g. Demander aux participants quand ils pourraient vouloir utiliser une histoire fermée et quand pourraient-ils vouloir utiliser une histoire ouverte. Donner du temps aux participants pour qu'ils répondent. Résumer la discussion avec les réponses suivantes :
- Utiliser des histoires fermées lorsqu'on souhaite promouvoir un comportement spécifique ou un ensemble de comportements pour résoudre un problème (par exemple, si l'on est en train de promouvoir des comportements spécifiques comme l'allaitement maternel exclusif, l'utilisation de latrines, le lavage des mains et d'autres actions clés). Ne pas utiliser

d'histoires fermées lorsqu'on souhaite générer de nombreuses idées et façons alternatives de résoudre un problème.

- Les histoires ouvertes sont utilisées quand on veut générer une discussion pour identifier plusieurs solutions possibles à des problèmes plus complexes. Lorsqu'il n'y a pas de stratégie claire pour s'attaquer à un problème particulier, envisager d'utiliser une histoire ouverte. Ne pas utiliser une histoire ouverte lorsque les gens ont déjà décidé des mesures à prendre pour résoudre un problème ou lorsqu'il n'y a vraiment qu'une seule bonne façon de résoudre un problème.

3h. Demander si quelqu'un a des questions supplémentaires sur les différences entre les histoires ouvertes et fermées.

3i. Distribuer le **Document 6-3 : Directives pour créer des histoires relatives au changement de comportement**. Demander aux participants de lire les directives à haute voix.

3j. Demander aux participants s'ils ont des questions. Leur dire qu'ils auront la possibilité de s'exercer à écrire des histoires pendant l'exercice pratique.

4. Témoignages (25 minutes)

4a. Expliquer aux participants que les histoires ouvertes et fermées peuvent être basées sur de vrais événements ou qu'elles peuvent être fictives, ce qui signifie que le narrateur peut les inventer. Un type d'histoire utilisé en se basant uniquement sur des événements réels s'appelle un témoignage.

4b. Demander aux participants si quelqu'un a entendu parler de témoignages. Que sont-ils ? Ecouter les réponses, ensuite, révéler la définition suivante écrite sur un flip chart.

Définition de témoignage

Un témoignage, c'est quand quelqu'un raconte une histoire vraie et personnelle de sa propre expérience avec un produit ou un comportement. Des témoignages sont donnés pour influencer l'opinion d'une autre personne sur les avantages ou la valeur de ce produit ou comportement et pour montrer comment les barrières au changement de comportement ont été surmontées.

4c. Quelques exemples de témoignages sont :

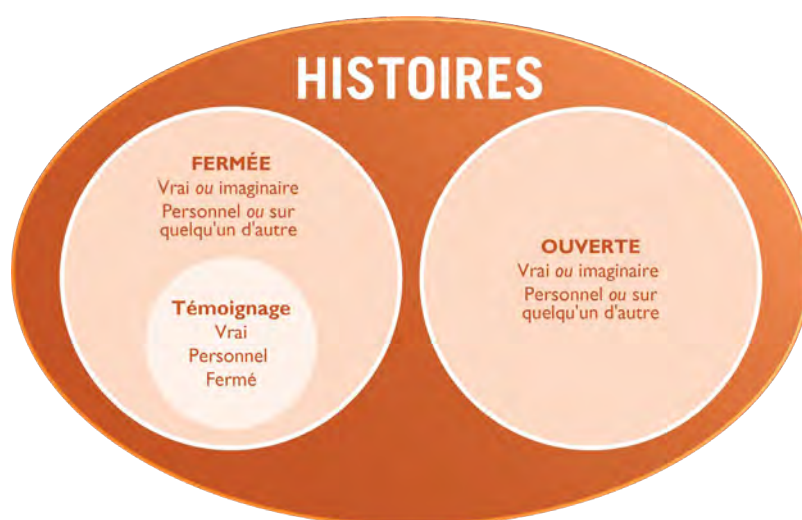
- Une exploitante agricole expliquant à un groupe pourquoi elle a fait le terrassement de son champ et les avantages qu'elle a constatés en termes de conservation du sol.
- Un père explique à un groupe pourquoi il donne toujours à ses enfants de l'eau potable.
- Une mère expliquant à d'autres femmes de son église pourquoi elle a décidé de faire vacciner ses vaches et ses chèvres.
- Un jeune explique à la radio les avantages de vérifier son champ pour les ravageurs.
- Un enfant expliquant aux autres enfants qu'il se lave toujours les mains avant de dîner.

4d. Demander à un volontaire de témoigner d'un comportement qu'il a changé dans sa vie. S'il n'y a pas de volontaires, demander à un volontaire de lire à haute voix le **Document 6-4 : Témoignage**. Après avoir écouté le témoignage, animer une discussion autour des questions suivantes :

- Quels étaient les principaux problèmes dans l'histoire ? Qu'est-ce qui a mal tourné ? (Réponses : Leur gardien est devenu plus âgé, ce qui les a rendus plus difficiles à rester éveillés et à protéger la maison. Des voyous ont commencé à errer dans les rues et à profiter de personnes innocentes. Ils ont fait des cambriolages et des gardiens ont été blessés alors qu'ils défendaient les biens de leurs employeurs.)
- Quelles étaient certaines des croyances de la personne au sujet des chiens ? (Réponses : Ils pensaient qu'il en coûterait cher d'entretenir le chien. Ils pensaient que les chiens étaient sales et puants.)

- Pourquoi la personne a-t-elle décidé d'essayer le nouveau comportement ?
(Réponses : Quelqu'un leur a offert un chien de garde. Ils se sentaient très vulnérables. Ils n'étaient gardés par personne. Quelqu'un est entré par effraction dans leur maison la nuit et a volé leur nouvelle radio.)
 - Quels sont les avantages que la personne a remarqués une fois qu'elle a eu un chien ?
(Réponses : Ils étaient heureux. Le chien était content de les voir. Ils se sentaient en sécurité la nuit. Ils n'avaient pas été volés. La belle-mère était heureuse.)
 - Des gens dans votre communauté ont-ils déjà connu ces genres de problèmes de sûreté et de sécurité ? Quelqu'un serait-il disposé à essayer ce comportement d'avoir un chien de garde ?
 - Quoi d'autre pourrait être ajouté à un témoignage pour le rendre encore plus convaincant ?
- 4e. Demander aux participants si un témoignage est un exemple d'une histoire fermée ou ouverte.
(Réponse : fermée, car c'est une histoire pour promouvoir un comportement spécifique pour résoudre un problème particulier)
- 4f. Montrer aux participants le diagramme préparé à l'avance pour voir les différences et les similitudes entre les histoires ouvertes et fermées et les témoignages.
- 4g. Dire aux participants que souvent les entreprises embaucheront des personnes connues, telles que des stars du football, des comédiens ou des acteurs pour donner un témoignage ou une approbation de leur produit. Demander s'ils ont déjà entendu ces témoignages, parfois appelés endossements, à la radio ou à la télévision. Demander qui a donné le témoignage et pour quels produits ou services. Qu'avez-vous ressenti ?
- 4h. Demander aux participants de réfléchir à quelques raisons pour lesquelles les témoignages peuvent être puissants dans leur travail. Rajouter si possible les avantages énumérés ci-dessous aux raisons générées au cours de la discussion.
- Les témoignages sont de première main, ce qui signifie que le narrateur décrit sa propre expérience.
 - Très souvent, les témoignages atteignent les gens à un niveau émotionnel. Pendant que la personne présente des faits, elle explique également ce qu'elle en pense. Si un père a donné une solution de réhydratation orale (SRO) à son enfant et a constaté des effets positifs, d'autres pères sont plus susceptibles de l'utiliser.
 - Si un groupe a confiance et respecte la personne qui donne le témoignage, cela permet aux autres de croire plus facilement et d'essayer ce que la personne partage. Parfois, les gens essaieront quelque chose qu'ils attendent à ne pas fonctionner simplement parce qu'ils respectent ou font confiance à la personne qui l'a recommandé.
 - Si une personne a entendu un témoignage et décide de ne pas essayer le comportement, elle pourrait penser que cela pourrait nuire à sa relation avec la personne qui donne le témoignage. D'un autre côté, une personne qui essaie le comportement peut avoir une meilleure relation avec la personne qui donne le témoignage.
 - Lorsqu'un membre de la communauté donne un témoignage, les gens pensent qu'ils sont honnêtes parce qu'ils n'ont pas été payés pour donner le témoignage. La même chose n'est pas toujours vraie pour un ACC rémunéré, car certaines personnes peuvent croire qu'il doit promouvoir le comportement / la pratique dans le cadre de leur travail.
 - Les personnes qui vivent dans des communautés où il est important d'être considéré comme « un membre du groupe » ou « pas en dehors de la norme » sont fortement motivées par l'idée que quelqu'un d'autre en qui il a confiance et qu'il respecte dans ses pratiques communautaires ou approuve un comportement. Dans des communautés comme celle-ci, montrer que d'autres personnes pratiquent ou approuvent un comportement peut être un outil puissant. Les ACC peuvent utiliser des normes sociales (le désir de faire ce que la

communauté approuve) dans leurs témoignages guidés pour promouvoir le changement de comportement.



5. Témoignage guidé (20 minutes)

- 5a. Expliquer qu'un type de témoignage très puissant est un témoignage guidé. C'est à ce moment qu'un ACC aide une autre personne à préparer et à livrer un témoignage.
- 5b. Demander aux participants si l'un d'eux a demandé à quelqu'un de partager un témoignage pour promouvoir un changement de comportement. Si oui, demander à un ou deux participants de décrire le processus qu'ils ont utilisé pour organiser le témoignage.
- 5c. Pour que les témoignages aient le plus d'impact, il ne suffit pas de demander à quelqu'un de parler de son expérience. Un témoignage efficace doit être bien préparé. Distribuer le **Document 6-5 : Instructions pour l'organisation d'un témoignage guidé**.
- 5d. Noter aux participants que ce document décrit un processus très spécifique. Demander aux participants de lire à haute voix le document et d'identifier les huit éléments différents qui sont inclus dans un témoignage. Saisir toutes les questions.
- 5e. Résumer que la différence entre un témoignage guidé et un témoignage est que lors d'un témoignage guidé, l'ACC aide quelqu'un à raconter sa propre histoire. Demander : Pourquoi vouloir aider quelqu'un à raconter sa propre histoire au lieu de soi-même, en tant qu'ACC racontant son histoire ? Expliquer que l'histoire sera plus puissante si elle vient de la personne qui l'a vécue.

6. Élaboration de questions de discussion pour les histoires (20 minutes)

- 6a. Demander aux participants de repenser aux différents exemples d'histoire. Qu'avons-nous fait après chaque histoire ? (Réponse : *Nous avons discuté de l'histoire.*) Comment une discussion rend-elle l'histoire plus efficace ? (Réponse : *Cela aide les gens à imaginer la situation qui se passe dans leur propre vie, et cela peut aider à identifier de nouvelles solutions localement appropriées.*)
- 6b. Expliquer aux participants qu'il est très important d'avoir une discussion juste après une histoire. Cela permet aux auditeurs de reproduire ce qu'ils viennent d'entendre et comment cela s'applique à leur propre vie.
- 6c. Demander aux participants quels types de questions seraient utiles pour discuter d'une histoire ou d'un témoignage guidé ? (Les réponses peuvent inclure : *des questions qui passent en revue ce qui s'est passé dans l'histoire, comment cela s'applique à leur vie, s'ils ont rencontré des défis similaires et quelles solutions ils pourraient appliquer dans leur propre vie.*)

- 6d. Consulter la liste ci-dessous pour des exemples de questions posées après les histoires. Demander aux participants d'ajouter d'autres questions.

- Quels étaient les principaux problèmes dans l'histoire ?
- Comment les gens ont-ils essayé de résoudre les problèmes ? Qu'est-ce qui s'est passé ? Comment finalement ont-ils résolu le problème ?
- Comment les personnages de l'histoire auraient-ils pu éviter le problème ?
- En termes de santé, (ou un autre secteur, selon l'histoire), quelles étaient les pratiques les plus importantes mentionnées dans cette histoire ?
- Dans cette histoire, à qui s'identifier ? Que faire ?
- Qu'a-t-on appris de cette histoire ?
- A-t-on vu ce problème dans sa communauté ?
- Connaissons-nous des gens qui pourraient s'identifier aux personnages de l'histoire ?
- Serait-il possible, pour les gens dans notre communauté, de résoudre les problèmes de la même manière que les gens dans l'histoire ? Comment résoudre les problèmes présentés dans l'histoire ? Quels pourraient être les défis ? Qu'est-ce qui serait facile à mettre en œuvre ?
- Que devons-nous faire pour encourager les membres de votre groupe à adopter ce comportement ? Comment pourrions-nous commencer ce travail ?

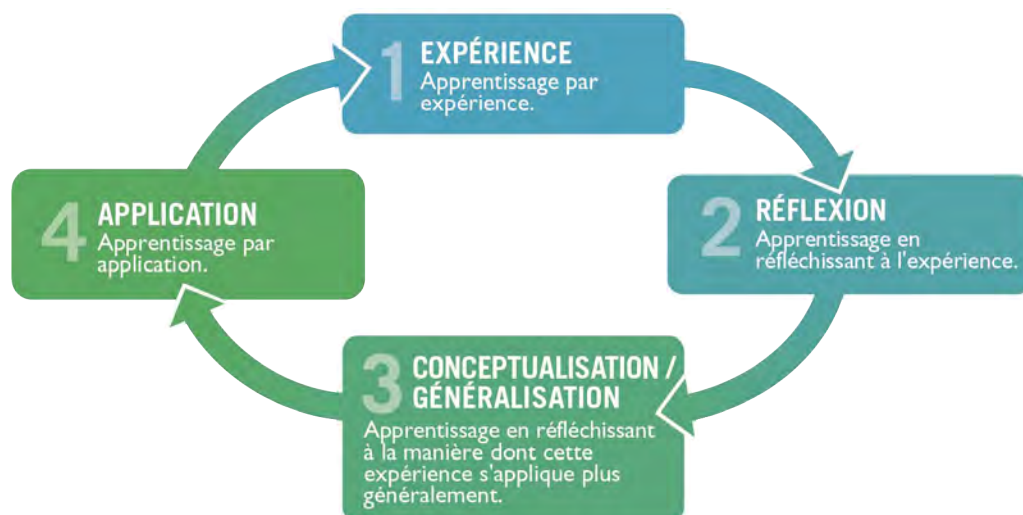
- 6e. Dites aux participants qu'il est extrêmement important de laisser les gens découvrir le sens de l'histoire par eux-mêmes plutôt que de leur dire le sens. Utiliser des questions après une histoire pour mettre en évidence les mauvaises choses qui peuvent se produire lorsque les gens ne pratiquent pas le comportement et les bonnes choses qui peuvent se produire lorsque les gens pratiquent le comportement. Dites aux participants qu'ils auront la possibilité de s'exercer à guider les témoignages pendant l'exercice pratique.

7. Discussion avancée facultative : Cycle d'apprentissage des Adultes (20 minutes)

- 7a. Si le temps le permet et que cette discussion avancée convient à vos participants, afficher le flip chart préparé à l'avance et qui montre le cycle d'apprentissage pour les adultes ⁷ (ci-dessous).
- 7b. Dire aux participants que selon cette théorie, un apprentissage efficace a lieu lorsqu'un individu passe par les quatre étapes du cycle : expérience, réflexion, conceptualisation et application. Expliquer qu'il ne s'agit que d'une théorie de l'apprentissage des adultes. C'est une référence utile pour aider les participants à apprendre des histoires. Expliquer qu'entendre une histoire est une sorte d'expérience. Lorsqu'on écoute une histoire, on apprend de l'expérience des autres. Ensuite, à travers une discussion animée, un ACC peut guider les participants à travers les prochaines étapes du cycle.
- **L'expérience**, c'est quand un individu éprouve quelque chose ou rencontre une nouvelle situation. Les histoires permettent aux gens de comprendre une expérience.
 - **La réflexion** se produit lorsqu'un individu réfléchit sur une expérience. Grâce à une discussion animée, les participants peuvent réfléchir à l'expérience de ceux qui sont dans l'histoire.
 - **La conceptualisation / généralisation** est l'étape au cours de laquelle un individu réfléchit à la manière dont l'expérience s'applique plus généralement dans sa vie. Grâce à une discussion animée, les participants peuvent conceptualiser la façon dont l'expérience de ceux qui se trouvent dans l'histoire s'applique à leur propre vie.

⁷ Ce diagramme est basé sur la Théorie de l'apprentissage expérientiel de David Kolb.

- **L'application** est le point où l'individu se sent capable d'agir quand il a une expérience similaire, basée sur ce qu'il a appris. Les participants peuvent agir en fonction de ce qu'ils ont appris de l'histoire.



- 7c. Donner quelques exemples de questions de discussion (ci-dessous) que les ACC peuvent utiliser avec les participants après avoir partagé une histoire pour guider les participants à travers les quatre étapes du cycle d'apprentissage des adultes.

Étapes	Exemples de questions de discussion
Réflexion	<ul style="list-style-type: none"> • Quels étaient les principaux problèmes dans l'histoire ? • Quels problèmes n'ont pas été abordés directement dans cette histoire qui pourraient avoir contribué aux difficultés ? • Comment les gens dans cette histoire pouvaient-ils résoudre le problème ? Ou Comment les gens ont-ils essayé de le résoudre les problèmes ? Qu'est-ce qui s'est passé ? Comment ont-ils finalement résolu le problème ? • Comment les personnages de l'histoire auraient-ils pu éviter le problème ? • Comment va-t-on décrire à un ami les raisons du problème dans cette histoire ? • En termes de santé, (ou agriculture ou un autre secteur, selon l'histoire), quelles étaient les pratiques les plus importantes mentionnées dans cette histoire ?

Étapes	Exemples de questions de discussion
Conceptualisation / généralisation	<ul style="list-style-type: none"> • A qui s'identifier dans cette histoire ? Que faire ? • Qu'a-t-on appris de cette histoire ? • Avons-nous vu ce problème dans notre communauté ? • Connaissons-nous des gens qui pourraient s'identifier aux divers personnages de l'histoire ? • Serait-il possible pour les gens de notre communauté de résoudre les problèmes de la même manière que les gens de l'histoire, ou comment pourrions-nous résoudre les problèmes présentés dans l'histoire ? Quels pourraient être les défis ? Qu'est-ce qui serait facile à mettre en œuvre ? Pouvons-nous faire cela ?
Application	<ul style="list-style-type: none"> • De quelles manières aurions-nous pu prévenir ce problème (ou le résoudre) dans cette communauté ? • Que devons-nous faire pour encourager les gens dans cette communauté à adopter ce comportement ? Comment pourrions-nous commencer ce travail ?

8. Techniques pour raconter des histoires (15 minutes)

- 8a. Expliquer aux participants que maintenant qu'ils ont appris quelques types d'histoires différents (fermées, ouvertes, témoignages et témoignages guidés), ils vont regarder ce qu'il faut pour être un bon narrateur.
- 8b. Utiliser l'une des histoires de cette leçon ou un autre court exemple pour pratiquer la narration. Dire aux participants qu'ils entendront la même histoire deux fois. Leur dire de noter les différences qu'ils entendent. *Remarque* : Préparer les volontaires à l'avance pour s'assurer qu'ils savent comment ils sont censés lire l'histoire.
- 8c. Demander au participant si on a préparé à l'avance la façon de « raconter » l'histoire d'une manière ennuyeuse. Demander au deuxième participant de « raconter » la même histoire avec des changements de ton / volume et avec enthousiasme.
- 8d. Après que les deux participants ont raconté l'histoire, demandez aux participants d'identifier les différences entre les deux. Dire qu'une histoire peut être bien écrite, mais si elle n'est pas bien racontée, elle ne va pas capturer et retenir l'attention de la personne qui écoute.
- 8e. Les ACC peuvent travailler avec les narrateurs pour s'assurer qu'ils captivent le public. Ils peuvent utiliser le contact visuel, le langage corporel, les changements de ton, de volume et / ou de rythme de leur voix pour améliorer l'histoire. Dire aux participants que pendant l'exercice pratique, ils appliqueront ces techniques et guideront les autres sur l'utilisation de ces techniques tout en écoutant les histoires.

9. Pratiquer la narration ou les témoignages guidés (1 heure, 30 minutes à 3 heures)

Remarque : Le facilitateur peut décider en fonction des objectifs de formation et du temps alloué à la section de faire l'Option A : Rédaction d'histoires ouvertes (1 heure, 30 minutes), Option B : Pratique des témoignages guidés (1 heure, 30 minutes) ou les deux exercices.

- 9a. Option A : Rédaction d'histoires ouvertes (1 heure, 30 minutes)
 - i. Demander aux participants de se tourner vers le Document 6-3 : Directives pour créer des histoires relatives au changement de comportement.
 - ii. Scinder les participants en paires et dire à chaque pair de revoir les histoires dans le **Document 6-1 : Histoires fermées** et dans le **Document 6-2 : Histoires ouvertes**. Accordez 10 à 15 minutes aux paires pour essayer d'adapter chaque histoire aux sept étapes d'une

histoire de changement de comportement. (Voir l'encadré dans le **Document 6-3 : Directives pour créer des histoires relatives au changement de comportement**. Choisir deux à trois paires pour partager ce qu'ils ont fait. Les deux histoires ont-elles toutes les étapes ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

- iii. Attribuer à chaque paire un comportement (voir Préparation préalable), tel que le nettoyage quotidien des latrines, le paiement des frais d'utilisation de l'eau, l'utilisation de semences de qualité, etc. Expliquer qu'ils auront 15 à 20 minutes pour travailler avec leur partenaire pour développer une courte histoire ouverte qui favorise le comportement attribué. Demander aux groupes de développer 3 à 4 questions de discussion à utiliser après l'histoire.
- iv. Combiner les paires qui ont élaboré les histoires en petits groupes de quatre. Utilisant les histoires que les paires ont écrites pour cette leçon, dire à chacun de pratiquer comment raconter leur histoire aux autres dans leur groupe en utilisant les meilleures techniques du narrateur. Les facilitateurs devraient faire circuler et observer les groupes, en donnant leur avis si nécessaire. Encourager les auditeurs à partager deux observations positives et une chose sur laquelle travailler, en utilisant des phrases telles que « et si...? » Après l'histoire, le couple devrait poser ses questions de discussion.
- v. Après que tout le monde a eu la chance de raconter son histoire, demander à chaque petit groupe de sélectionner une personne de son groupe pour présenter son histoire au grand groupe. Écouter une histoire de chaque petit groupe. Après chaque histoire, dire au grand groupe de partager :
 - Ce qu'ils ont aimé dans l'histoire
 - Ce qu'ils pensent qu'on pourrait faire pour améliorer davantage l'histoire

9b. Option B : Pratique des témoignages guidés (1 heure, 90 minutes)

- i. Dire aux participants qu'ils vont maintenant s'entraîner à préparer quelqu'un à faire un témoignage. Scinder les participants en paires et dire à chaque paire de revoir les témoignages dans le **Document 6-4 : Témoignage**. Accorder 10 à 15 minutes aux paires pour voir si le témoignage a inclus tous les points de la case **Points à inclure dans un témoignage guidé**, du **Document 6-5 : Instructions pour l'organisation d'un témoignage guidé**. Choisir deux à trois paires pour partager ce qu'ils ont fait. Le témoignage avait-il tous ces points ?
- ii. Maintenant, demander à chaque paire de décider qui sera la personne qui racontera son histoire (le témoin) et qui sera l'ACC qui guidera le témoin.
- iii. Expliquer que le présentateur doit nommer une pratique (comportement) qu'il a adoptée dans sa propre vie au cours des cinq dernières années (par exemple, obtenir des vaccins pour ses animaux, utiliser une solution de réhydratation orale, arrêter de fumer, commencer à faire de l'exercice, terrasser des terres, etc.). *Remarque* : (On peut témoigner sur un produit, mais pour cette leçon, le témoignage porte sur un comportement). De plus, il est important que ce soit un changement que la personne a fait dans sa **propre vie**, pas un changement qu'elle a vu faire.
- iv. Dire aux participants qu'une fois que le présentateur a choisi un comportement, il doit obtenir l'approbation du facilitateur de l'atelier avant d'aller de l'avant avec ce comportement pour cet exercice.
- v. Demander aux participants de rejoindre leurs paires. Expliquer que l'ACC encouragera le témoin à raconter son histoire en suivant les étapes et les invites du **Document 6-5 : Instructions pour l'organisation d'un témoignage guidé**. Le témoin doit prendre des notes pendant le processus. Expliquer qu'après 20 minutes, ils s'entraîneront à donner le témoignage à l'ACC. Le volontaire doit inclure les mêmes informations que celles qu'il a mentionnées lorsque l'ACC a posé des questions, mais les insérer dans un petit discours sur la pratique qui fait l'objet du témoignage. Les paires doivent également développer 3 à 4 questions de discussion à utiliser après le témoignage.

- vi. Rappeler au volontaire qu'il est important d'inclure des détails quand on donne le témoignage, et de se montrer intéressé par ce qu'ils disent (ex. : sourire, contact visuel, utiliser d'autres signes culturels spécifiques pour montrer sa passion).
- vii. Dire aux participants que pendant que le volontaire pratique le témoignage, ils peuvent se référer à leurs notes écrites pour se souvenir des points clés à évoquer.
- viii. Une fois que le volontaire a fini de pratiquer le témoignage, l'ACC devrait partager ce qu'il a aimé au sujet du témoignage et suggérer des moyens d'améliorer le contenu et / ou l'exécution. Leur dire que si le volontaire a besoin de plus de pratique, il peut refaire le témoignage ; L'ACC devrait essayer d'offrir moins d'invites / moins de coaching la deuxième fois.
- ix. Après que les deux témoignages ont été donnés, demander aux petits groupes de sélectionner un témoin et un ACC dans leur groupe pour présenter leur témoignage au grand groupe. Après la présentation de chaque témoignage, demande au grand groupe de partager ce qui suit :
 - Ce qu'ils ont aimé dans le témoignage
 - Ce qu'ils pensent qu'on pourrait faire pour améliorer le témoignage

10. Conclusion (10 minutes)

10a. Lancer une discussion autour des questions suivantes :

- **Dans** votre projet, quelles sont les opportunités qui existent pour utiliser la narration et les témoignages guidés comme technique de promotion du changement de comportement ?
- Si les membres de la communauté utilisent déjà la narration, comment pouvoir s'appuyer sur cette norme pour promouvoir un changement de comportement ?
- Quelles mesures prendre pour se tenir prêt à raconter une histoire et s'assurer que l'histoire fonctionnera bien avant de la raconter aux autres ?

Document 6-1 : Une histoire fermée.

Option A : Vers de sang

Il y avait une fois deux frères nommés Fernando et Hernando qui ont déménagé dans un nouveau village. Chaque jour, ils allaient à la rivière chaque jour pour se baigner, et ils parlaient du fait que c'était surprenant que presque personne ne fréquentait la rivière. Ils demandèrent à leur voisin, M. Tufo, pourquoi cela, et il leur dit que chaque famille avait son propre puits. Fernando regarda Hernando et fronça le visage, mais ne dit rien. Plus tard, les deux frères parlèrent du fait que c'était étrange pour chaque famille d'avoir son propre puits au lieu de se rassembler à la rivière comme ils le faisaient dans leur ancien village.

Après 1 mois, les deux frères commencèrent à avoir des maux de ventre et ils remarquèrent du sang dans leur urine. Hernando prit son frère par le bras, le fixa dans les yeux, paniqué et dit, « Frère, les gens du village sont en train de nous empoisonner ! Ils ne nous aiment pas ici ! » Ils partirent voir le chef du village pour se plaindre.

Dès qu'ils expliquèrent leurs problèmes au chef, les deux frères apprirent qu'il y a plusieurs années de cela, plusieurs personnes dans le village avaient des maux de ventre et du sang dans leur urine. L'une des tribus de la communauté commença à argumenter avec l'autre tribu et les voisins s'accusèrent les uns les autres pour avoir maudit leurs ménages. La petite tribu de personnes prévoyait de partir et de déménager dans un autre village lorsqu'un agent de santé les a informés que la maladie provenait de minuscules créatures vivant dans la rivière où les gens se baignaient. Ces bêtes ont traversé la peau des gens et ont voyagé dans le sang jusqu'à leur ventre. Les villageois ont également appris que les œufs des bêtes étaient passés dans les urines / excréments des gens et pouvaient être emportés dans la rivière par la pluie.

Les deux tribus, aussitôt après le conseil de l'agent de santé, commencèrent à utiliser des pelles pour enfouir leurs excréments, construisirent des latrines, et cessèrent d'uriner dans la rivière. Ils creusèrent également des puits pour de l'eau à boire et de toilette. Bientôt, personne dans le village ne se plaignait de maux de ventre ou de sang dans leur urine. Les deux tribus commencèrent également à s'entendre à nouveau.

Les deux frères suivirent l'exemple du reste des villageois et récupérèrent bientôt leur bonne santé. Après cela, chaque fois qu'ils avaient un problème, ils s'assuraient d'en discuter avec leurs voisins pour voir ce qu'ils pouvaient apprendre d'eux.

Option B : Homme dispensateur de soins

Joy et Martin étaient un jeune couple heureux. Une nuit, leur village a été inondé au milieu de la nuit. Ils ont eu juste assez de temps pour sortir leur fille de 10 mois de son berceau et courir à l'école locale pour se mettre à l'abri. Lorsque l'eau de crue est redescendue, ils sont retournés chez eux pour constater les dégâts. Leurs récoltes, leur principale source de revenus, ont été complètement détruites. Joy a commencé à pleurer quand elle a vu les dommages aux champs et à la maison. Martin voulait pleurer, mais il ne l'a pas fait, donc Joy ne s'inquiéterait pas. Ils ont inspecté tous les dégâts. Par miracle, quelques articles, y compris la machine à coudre de Joy, étaient en sécurité, car ils étaient sur des étagères plus hautes.

Les jours suivants, Joy et Martin ont nettoyé leur maison et ont commencé à discuter de ce qu'ils pouvaient faire pour gagner de l'argent. Il faudrait beaucoup de temps avant que le champ puisse être replanté. Martin a parlé d'émigrer dans un pays voisin pour trouver du travail temporairement, mais ils n'avaient pas l'argent pour voyager et accomplir les formalités administratives.

Soudain, Joy se souvint de la machine à coudre sur l'étagère. Elle a proposé qu'avec une partie de l'argent de secours reçu du gouvernement, qu'elle aille au marché, acheter du tissu et du fil et commencer à coudre. « Tout le monde aura besoin de nouveaux vêtements ! » dit-elle. Martin a pensé que c'était une bonne idée et a décidé qu'ils pourraient aller au marché le lendemain. Au début, Joy cousait gratuitement des vêtements pour certains voisins et cousait des vêtements pour enfants dans des sacs, car le tissu était limité. Lentement, les gens ont commencé à venir avec de petites commandes et Joy a commencé à gagner de l'argent.

Alors que Joy s'occupait de la couture, Martin devait aider dans la cuisine et aider à prendre soin de leur fille. Martin semblait heureux d'aider quand ils étaient seuls, mais dès qu'il y avait du monde, il partait. À cette époque, le fardeau de traiter avec ses clients et de prendre soin de leur fille incombait entièrement à Joy. De plus, certaines organisations de secours donnaient de la nourriture pour bébé aux familles avec de jeunes enfants, mais Joy n'avait pas le temps de se procurer la nourriture pour bébé. Un soir, après un repas que Martin avait préparé, Joy lui a demandé pourquoi il avait disparu alors qu'il y avait du monde. Joy a dit : « J'ai besoin de ton aide pour pouvoir coudre. Maintenant qu'il y a tellement de commandes, il y a une chance de gagner beaucoup d'argent. » Martin a finalement avoué qu'il pensait que subvenir aux besoins de la famille était le travail d'un homme. Lorsqu'il est devant d'autres personnes, il se sent comme un échec, car elle gagne pour la famille. De plus, il a peur que s'il va chercher la nourriture pour bébé, ses voisins se moqueront de lui.

Joy réfléchit un instant. Cela ne lui était jamais venu à l'esprit. Dans son propre village, des hommes s'occupaient des enfants et cuisinaient. Elle a dit cela à Martin et a dit qu'il ne devrait pas avoir honte. Elle a dit à Martin à quel point il était un bon cuisinier et un bon père. S'il montrait ces qualités de lui-même, il serait un excellent modèle pour la communauté et d'autres hommes pourraient le rejoindre. Joy a proposé qu'elle et Martin aillent ensemble pour obtenir la nourriture pour bébé. Elle demandait à leurs voisins, Lucy et James, de les rejoindre. De cette façon, il y aurait moins d'attention à Martin. Martin a pensé que c'était une bonne idée.

Les quatre d'entre eux, ainsi que leurs bébés, sont arrivés au centre de distribution le lendemain. Les gens là-bas étaient très heureux de voir des pères avec leurs bébés. Ils ont reconnu Martin et James devant tout le monde et les ont invités, avec les mères, à assister à une courte formation sur la sécurité de l'eau après les inondations. Martin dit à Joy qu'il assisterait à la formation, et qu'elle pourrait rentrer à la maison et continuer sa couture.

Document 6-2 : Histoires ouvertes

Option A : L'Abreuvoir

Chaque matin, Simon quitte sa maison avec son petit troupeau de chèvres et parcourt le chemin d'un kilomètre jusqu'au point d'eau. Le long du chemin, il passe devant plusieurs maisons de ses voisins, qui utilisent tous le même abreuvoir pour leurs animaux. En passant devant la maison de Leila, une voisine qu'il connaît depuis de nombreuses années, il remarque qu'elle est déjà partie pour la matinée. Cela signifie que son grand troupeau de chèvres et de moutons (qui est trois fois plus grand que ceux des autres ménages du village) sera déjà à l'abreuvoir.

On s'approche de la fin de la saison sèche, mais personne ne peut prédire quand les pluies arriveront. Le niveau d'eau du côté du courant diminue chaque jour, et l'autre point d'eau est à deux kilomètres dans l'autre sens. C'est un plus grand abreuvoir avec plus de réserves, mais les voisins préfèrent celui-ci parce qu'il est plus proche.

Lorsque Simon arrive à l'abreuvoir, il est en colère contre Leila pour avoir amené son grand troupeau dans cet abreuvoir, car il s'assèche beaucoup de jour en jour. Il lui demande d'envisager d'emmener son troupeau à l'autre abreuvoir, car il pense que c'est plus juste pour le reste de la communauté. Leila n'est pas d'accord, affirmant qu'il s'agit d'une ressource partagée et que tous les membres de la communauté devraient être autorisés à l'utiliser, quelle que soit la taille de leur troupeau. Elle mentionne également qu'elle a plus de tâches ménagères que lui, elle ne peut donc pas passer le temps à marcher jusqu'à l'abreuvoir le plus éloigné.

Option B : La pompe cassée.

Fimi a vécu à Kujija toute sa vie et elle a un mari nommé John. Ensemble, ils ont un petit enfant nommé Olivier. Olivier est souvent atteint de diarrhée en buvant de l'eau de rivière, ce qui inquiète Fimi et John. Elle et son mari marchent loin jusqu'à la rivière pour aller chercher de l'eau. Cela leur prend beaucoup de temps. Fimi souhaite souvent qu'il y ait un puits dans son village, comme ça Olivier ne tomberait pas malade et ils auraient plus de temps pour s'occuper de leurs champs et de leurs animaux.

Fimi décide de s'impliquer dans le comité de développement local. Elle et le comité sont en mesure de s'associer avec les autorités gouvernementales locales et une organisation non gouvernementale pour installer un puits avec une pompe à main dans leur village. Fimi, toute sa famille et tout le village sont ravis d'avoir enfin de l'eau potable. Olivier n'est plus malade, et sa famille passe plus de temps dans leurs champs faisant ainsi une belle récolte.

Un jour, la pompe tomba en panne. Fimi appelle le mécanicien de la pompe, mais il dit qu'il ne viendra pas réparer la pompe sans être payé. Fimi et les habitants du village n'ont pas économisé d'argent pour réparer la pompe à main. Depuis que la pompe à main est tombée en panne, les gens boivent de l'eau de la rivière et Fimi est inquiète car Olivier est à nouveau malade.

Document 6-3 : Directives pour créer des histoires relatives au changement de comportement.

- Utiliser une histoire fermée lorsqu'on essaie de promouvoir un comportement spécifique. Identifier clairement le comportement spécifique que quelqu'un a pratiqué dans l'histoire, et répéter le comportement tout au long de l'histoire.
 - Par exemple, il vaut mieux dire « Martine persuada ses parents de l'aider à construire une station de lavage de mains dans leur maison » que de dire « Martine décida qu'elle voulait avoir plus de propreté et d'hygiène chez elle ». Un autre exemple pourrait être de dire « Marianne a commencé à inspecter la légionnaire d'automne régulièrement dans son champ en inspectant 10 à 15 plantes de maïs dans cinq emplacements aléatoires sur sa parcelle » plutôt que « Marianne a commencé à chercher la légionnaire d'automne sur sa parcelle de maïs ».
- Utiliser une histoire ouverte lorsqu'on souhaite lancer une discussion sur de nombreuses solutions possibles à un problème.
- Donner des noms aux personnages et au lieu dans son histoire, ou mentionner la profession plutôt que de les appeler « l'homme » ou « le jeune ». Cela permet aux gens de se souvenir plus facilement de l'histoire.
- Utiliser des noms de lieux qui sont familiers et crédibles, mais ne pas utiliser le nom d'un lieu réel (pour éviter la stigmatisation).
- S'assurer que la situation dans l'histoire ressemble à quelque chose de vrai. Dans certaines cultures, une situation réelle peut être jouée dans une histoire par des animaux ou des personnages qui représentent certaines personnalités ou significations.
- Rendre l'histoire simple et claire.
- Concentrer l'histoire sur un changement de comportement spécifique et pas seulement sur la réception d'informations ou l'apprentissage d'une nouvelle pratique.
- Limiter l'histoire à cinq minutes au maximum pour garder l'attention des gens. Ce moment n'inclut pas les questions qui sont discutées après l'histoire.
- Mettre assez de détails pour rendre l'histoire intéressante, mais pas trop de détails au point que les messages importants se perdent.
- Être descriptif et dramatique sur les parties importantes de l'histoire. Laisser le lecteur savoir ce qu'étaient les émotions des personnes dans les diverses parties de l'histoire. Aider le lecteur à visualiser ce qui se passe dans l'histoire, comme s'il la voyait se dérouler.
 - Par exemple, au lieu de dire, « Le promoteur trouva que Felipe avait la fièvre », dire « Andrea, la promotrice, remarqua des gouttes de sueur qui se formaient sur le front de Felipe qui se battait pour respirer. Elle a rapidement pris sa température et a crié quand elle a constaté qu'elle avait déjà atteint 41 degrés ! »
- Parfois, l'humour ou les blagues peuvent être utilisés dans une histoire, de sorte que les gens se souviendront de l'histoire et voudront la raconter aux autres. Les ACC doivent cependant garder leurs objectifs à l'esprit et s'assurer que l'humour ne devienne pas le point central de l'histoire.
- Les connaissances ou les croyances traditionnelles, lorsqu'elles sont pertinentes, peuvent être incluses dans les histoires. Si c'est le cas, les ACC devraient faire attention à ne pas faire en sorte que les pratiques locales/traditionnelles ou les gens soient mauvaises. Si la faiblesse d'une coutume locale est contenue dans l'histoire, le narrateur voudra peut-être mentionner que les gens ont de bonnes raisons de se comporter ainsi dans le passé, mais parfois les circonstances changent ou les gens apprennent de nouvelles informations et les pratiques changent au fil du temps.

- Faites des comparaisons dans les histoires.
 - Par exemple, une famille qui a amené son bébé malade au centre de santé pour un traitement peut être comparée à une famille qui ne l'a pas fait. Une histoire peut commencer par une description de la vie de quelqu'un avant d'apprendre un nouveau comportement, puis décrire comment leur vie a changé après avoir adopté le nouveau comportement.
- Si le projet a fait l'objet d'une recherche formative sur le comportement encouragé, incorporer cette information dans l'histoire et montrer un moyen de surmonter les barrières.

Étape à inclure dans une histoire

Bien que les histoires soient flexibles, la plupart comportent les sept étapes suivantes :

- Il y avait un temps ou _____
- Et chaque jour _____
- Jusqu'à ce qu'un jour _____
- Et à cause de ceci _____
- Et à cause de ceci _____
- Jusqu'à ce que finalement _____
- Et depuis ce jour _____

Remarque : Brian McDonald, l'auteur de « Invisible Ink: A Practical Guide to Building Stories that Resonate », suggère plusieurs de ces étapes comme guide pour écrire une meilleure histoire.

Document 6-4 : Témoignage

Bonjour tout le monde. J'aimerais partager mon histoire sur ma décision d'avoir un chien de garde. Pendant longtemps, un homme de notre quartier était notre gardien. Mais, au fil du temps, il a vieilli et il est devenu plus difficile pour lui de rester éveillé pendant la nuit alors que c'est à ce moment-là que nous avons vraiment plus besoin de lui. De plus, pendant ce temps, les choses ont changé dans notre quartier. La jeunesse est devenue plus audacieuse et les choses sont devenues plus dangereuses lorsque des voyous ont commencé à errer dans les rues, volant des personnes innocentes. Il y eut beaucoup de cambriolages et des gardiens furent blessés pendant qu'ils défendaient la propriété de leurs employeurs.

Quand Joshua est devenu trop âgé, nous décidâmes de prendre un chien de garde. Des amis nous avaient informés qu'en zone rurale, les gens utilisent des chiens comme protection et qu'ils étaient très efficaces. Au début, je n'aimais pas l'idée, car je n'ai jamais aimé les chiens, et je pensais que cela coûterait cher d'entretenir un chien. Je pensais aussi que le chien était sale et dégagerait une odeur. Cependant, lorsque quelqu'un m'a offert un chien de garde, j'ai décidé de l'accepter, car n'ayant plus de gardien, nous étions devenus très vulnérables, surtout pendant la nuit. En fait, avant que nous n'ayons le chien, quelqu'un était entré par effraction et avait volé notre nouvelle radio. Cet incident m'a réellement motivé.

J'ai dû construire un abri pour le protéger du soleil et de la pluie. Nous avons construit un petit abri, donc, cela était facile. Ensuite, je devais savoir ce qu'il fallait comme alimentation. Au début, j'ai pensé que les chiens devaient toujours manger de la viande et que je devais acheter des aliments chers. Mais, mes amis me dirent que les chiens mangent presque tout ; Donc, au final, il était content de manger les restes de nos repas. Je devais seulement lui donner un repas décent une fois par semaine. Ceci coûtait moins que ce que nous payions à Joshua. Ensuite, je devais savoir ce qu'il fallait comme alimentation. Ensuite, nous devons former le chien pour qu'il puisse reconnaître les membres de la famille. Tout naturellement, il devint vite mon ami parce que c'est moi qui lui servais à manger. Le reste de la famille a joué avec lui et, après une semaine, il a connu tout le monde dans notre famille. J'appris aussi que les chiens qui sont gardés à la maison ne sont pas sales et ne sentent pas mauvais.

Ce à quoi je ne m'attendais pas, c'est qu'il rende tout le monde heureux ! Même s'il s'agissait d'un chien de garde, il était très sympathique et il nous a accueillis à notre retour. Nous nous sentions plus en sécurité quand il gardait la maison pendant la nuit. Là où je vis, les gens ont généralement peur des chiens étranges, alors ils restent naturellement à l'écart. Mais notre chien est très attentif aux bruits étranges, surtout la nuit, donc quand les gens marchent trop près de notre porte, le chien saute. S'il sent qu'il y a une menace, il commence à aboyer.

Toute la famille est très contente de ma décision d'acquérir un chien de garde. Nous nous sentons vraiment en sécurité, et nous dormons profondément. En fait, notre maison est l'une des rares dans le quartier qui n'a pas été cambriolée depuis que nous avons eu le chien il y a une année.

Document 6-5 : Instructions pour l'organisation d'un Témoignage Guidé

- Identifier les comportements à faible taux d'adoption que vous promouvez. Commencer par promouvoir le nouveau comportement avec un petit groupe, puis utiliser des témoignages guidés après que certaines personnes aient adopté le comportement.
- Identifier les personnes qui ont de l'expérience dans la pratique du comportement et qui en connaissent les avantages. Choisir une personne pour donner le témoignage après avoir parlé avec plusieurs personnes qui pratiquent le comportement. S'assurer que la personne est respectée dans la communauté, qu'elle peut se rapporter au groupe auquel la promotion de ce comportement est vouée et qu'elle est motivée par le produit ou le comportement à promouvoir.
- Leur poser des questions pour les aider à dire quelles barrières ils ont surmonté pour pouvoir pratiquer le comportement et quels résultats positifs ont été obtenus. Leur demander s'ils aimeraient partager leur histoire avec d'autres pour les encourager à adopter le comportement.
- S'ils acceptent de partager leur histoire, expliquer quand / où ils seront appelés pour parler, ce qu'il faut inclure dans le témoignage (voir la liste ci-dessous), combien de temps ils auront à donner leur témoignage (généralement moins de 5 minutes), le nombre d'informations / détails à inclure, et la nécessité de montrer de l'enthousiasme pour le comportement / la pratique.

Les points à inclure dans un Témoignage Guidé

- Nommer le produit ou la pratique (comportement) en cours de discussion.
 - Dire comment le produit ou la pratique ont été communiqués.
 - Partager votre réaction initiale envers le produit ou la pratique.
 - Dire comment et quand, le produit/la pratique ont été essayés.
 - Expliquer comment les barrières ont été surmontées.
 - Expliquer les avantages découverts.
 - Citer ceux qui ont soutenu votre décision d'utiliser le produit ou la pratique (par exemple, la femme, le mari, la mère, le père).
 - Dire pourquoi décider de continuer à faire la pratique/utiliser le produit.
- Au cours de la préparation, poser au témoin des questions pour formuler le témoignage, telles que :
 - Comment avez-vous pris connaissance de cette pratique/ ce comportement ?
 - Quelle était votre réaction initiale lorsqu'on vous a suggéré de le faire ?
 - Quand le premier essai a-t-il eu lieu la première fois ?
 - Qui vous a soutenu au cours de votre décision ? Qu'est-ce qui a été dit à ce sujet à titre d'encouragement à essayer ? (Demander à propos des personnes spécifiques qui l'ont soutenu : Qu'en a pensé votre mère ? Et votre mari ? L'agent de terrain ?)
 - Comment l'avez-vous essayé pour la première fois ? Qu'avez-vous fait, spécifiquement ? (S'assurer que le témoin donne des détails à ce sujet. Il devrait l'expliquer de manière à ce que vous puissiez avoir une image précise de ce qu'ils ont fait).
 - Avez-vous fait face à des barrières au cours de l'essai ? Comment les avez-vous franchies ?
 - Pourquoi avez-vous adopté cette pratique ?
 - Quels sont les bénéfices ou résultats de la pratique adoptée ?
 - Pour quelles raisons principales avez-vous décidé de continuer la pratique ?
 - Demander à la personne de s'exercer à vous dire le témoignage au moins deux fois ; si vous avez l'option, enregistrer le témoignage sur une cassette audio ou vidéo. Encourager la personne à

inclure toutes les parties importantes d'un témoignage (incluses dans la liste ci-dessus) et à omettre tout ce qui n'est pas utile ou qui pourrait décourager d'autres personnes.

- Donner à la personne le temps (par exemple, quelques jours à une semaine) de se préparer et de mettre en pratique son témoignage.
- Lorsque la personne peut donner le témoignage avec assez de détails sans notes et que vous pensez qu'elle est prête à parler devant un groupe, l'inviter à donner le témoignage.
- Demander à la personne de donner le témoignage à un groupe (par exemple, une association d'agriculteurs, un club de mères, etc.) que vous rencontrez régulièrement pour promouvoir les comportements. Ne pas interrompre la personne pendant qu'elle donne son témoignage. Lorsque le témoignage est terminé, poser des questions afin d'inclure tous les détails susceptibles d'être omis du témoignage. Discuter sur le produit, la technique ou le comportement promu en se référant à ce qui a été dit dans le témoignage.
- Obtenir l'engagement du groupe. Demander au groupe, « Combien sont-ils disposés à essayer ce que Mr/Mme (Nom) a essayé ? »
- Faire désigner au sein du groupe quelqu'un pour livrer un témoignage lors de la prochaine rencontre (s'il s'agit d'un produit ou comportement qui peut être essayé avant la prochaine rencontre). Choisir le candidat pour ce prochain témoignage en parlant avec le groupe de manière informelle en fin de séance. S'assurer que la personne choisie soit quelqu'un qui peut donner un témoignage positif. Les témoignages subséquents après le premier peuvent être plus naturels et peuvent ne pas exiger autant d'encadrement. Toutefois, s'il y a moins de pratique et d'encadrement, vous aurez peut-être à poser plus de questions aux futurs présentateurs après leurs témoignages.

Directives générales pour les témoignages :

- Inclure un problème résolu (ou une barrière qui est surmontée)
- Inclure de nombreux exemples ou détails spécifiques dans le témoignage, ce qui le rend plus réel et plus facile à comprendre et à imaginer.
- Faire chaque témoignage pour un auditoire spécifique, et orienter les gens à donner des témoignages à des groupes de personnes « comme eux » (Ex. : un père faisant le témoignage à d'autres pères, et un jeune faisant son témoignage devant d'autres jeunes).
- Autant que possible, faire des témoignages « en direct » (en personne) ou par vidéo, plutôt que des témoignages écrits. La radio est un autre moyen pratique pour les témoignages.

Leçon 7 : Apprendre à travers les Visites de Sites Croisées

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Identifié les qualités qui font d'une visite de site croisée une expérience d'apprentissage importante
- Revu les étapes pour planifier une visite de site croisée
- Créé un itinéraire de visite de site croisée pour répondre aux besoins des apprenants
- Discuté sur comment utiliser les visites de site croisées pour promouvoir le changement de comportement.

Durée

1 heures 30 minutes

Matériel

- Papier, crayons et marqueurs
- Document 7-1 : Histoire d'une Visite de Site Croisée (une copie par participant)
- Document 7-2 : Liste de contrôle pour planifier une visite de site croisée (une copie par participant)

Pourquoi cette leçon ?

Les agents de changement de comportement (ACC) peuvent promouvoir les changements de comportements / pratiques de plusieurs manières. Une d'elles consiste à envoyer des membres d'un groupe rendre visite aux membres d'une communauté voisine pour apprendre comment ils ont résolu un problème quelconque. Les ménages peuvent également visiter d'autres ménages de leur communauté. Dans cette leçon, nous allons apprendre comment planifier et faire une visite de site croisée pour promouvoir un changement de comportement.

Préparation Préalable

Pour la Tâche 3, si vous savez qu'un participant a effectué une visite de site croisée dans le passé, vous pouvez lui demander à l'avance s'il souhaite partager son expérience avec le groupe. Alternativement, vous pouvez adapter les termes et le sujet du **Document 7-1 : Histoire d'une Visite de Site Croisée** pour répondre aux intérêts de vos participants et au centre de leur domaine de projet.

Tâches

1. Activité de brise-glace (30 minutes)

- 1a. Scinder les participants en quatre groupes. Donner à chaque groupe un morceau de papier et des bics /crayons/feutres. Leur demander d'imaginer qu'ils vont vivre sur une île déserte pendant cinq ans. (Ou le facilitateur peut choisir un autre endroit isolé, comme la Lune, un bateau, un sommet de montagne, etc.). Leur dire qu'ils peuvent seulement emporter cinq objets avec eux. Ils doivent décider, en tant que groupe, quels sont les cinq objets qu'ils aimeraient emporter. Demander à chaque groupe de s'asseoir assez loin des autres groupes pour ne pas entendre ce que les autres discutent. Ils peuvent faire la liste ou faire des dessins des cinq objets.
- 1b. Après environ 10 minutes, dire que chaque groupe aura maintenant l'occasion de désigner un représentant qui rendra visite à un autre groupe, voir les objets qu'ils ont choisis, poser quelques questions, et revenir faire un rapport à son groupe. Chaque groupe aura ensuite quelques

minutes pour apporter des changements à leur liste initiale en se basant sur les nouvelles idées acquises auprès des autres groupes.

- 1c. Demander à chaque groupe de changer de représentant (par exemple, le représentant du groupe 1 visite le groupe 2 et vice versa). Accorder environ deux minutes pour que les représentants puissent revoir les éléments et poser les questions des membres du groupe.
- 1d. Dire aux représentants de retourner à leurs bases et accorder 5 minutes aux groupes pour discuter et apporter des changements à leurs listes, s'ils le désirent. Inviter chaque groupe à présenter sa liste. Une fois que tous les groupes l'auront fait, animer une discussion basée sur les questions suivantes.
 - Comment avez-vous décidé des cinq éléments à emporter ? Quelles difficultés avez-vous eu pour parvenir à un accord ? Comment avez-vous fait cela ?
 - Comment votre liste a-t-elle changé après avoir pris connaissance de la liste d'un autre groupe ? Si vous avez fait des changements, qu'est-ce qui vous a inspiré ? Si vous n'avez pas fait de changements, qu'est-ce qui vous a amené à garder votre plan original ?
 - Qu'avez-vous pensé de l'envoi d'un représentant visiter un autre groupe ? Qu'est-ce qui aurait pu être différent si tout le monde aurait pu voir les autres listes ? Serait-il utile de pouvoir visiter plusieurs groupes ou de choisir le groupe que vous aimeriez visiter ? Pourquoi ?
 - Après avoir consulté la liste de chaque groupe, quels sont les autres changements que vous voudriez apporter à vos listes ?
- 1e. Remercier les participants pour leur créativité et expliquer que, en tant qu'ACC, l'une de leurs responsabilités est d'aider les membres de la communauté à comprendre comment résoudre les problèmes grâce à de nouveaux comportements ou pratiques. Parce que ni un ACC ni une seule communauté n'ont toutes les réponses ; nous pouvons envisager de réunir des ménages ou des communautés pour les aider à apprendre les uns des autres grâce à une approche appelée visite de site croisée.

2. Discussion de groupes sur les visites de site croisées (10 minutes)

- 2a. Demander aux participants de réfléchir un instant à une visite de site croisée (parfois appelée visite de terrain ou d'échange) à laquelle ils ont participé ou qu'ils ont organisé. Cela pourrait avoir été le cas lorsque quelques ménages ont visité d'autres ménages modèles de la communauté ou lorsque des membres ou du personnel d'un endroit ont visité un autre endroit avec l'intention d'apprendre. Si les participants n'ont eu aucune expérience préalable de l'apprentissage de site croisées, leur demander de penser à un moment où ils ont appris et ont été inspirés en voyant comment les autres résolvaient un problème ou en utilisant une pratique nouvelle / différente.
- 2b. Expliquer que lors d'une visite de site croisée, les personnes visitant le nouveau site aussi bien que celles visitées bénéficient de l'apprentissage. Faciliter une discussion basée sur les questions suivantes : *Remarque* : Si aucun des membres du groupe n'a été à une visite de site, dire aux participants d'imaginer ce qui pourrait être utile lors d'une visite et de l'organisation d'une visite de site croisée.
 - Pour ceux d'entre vous qui ont visité un autre site, qu'est-ce qui a bien marché ? Comment le fait de voir la technique ou la pratique de si proche vous a-t-il aidé à apprendre ?
(Les réponses peuvent inclure : *Alors que certaines personnes apprennent mieux en classe, j'aime voir la solution en action, comme ça j'aurai la chance de l'essayer moi-même. Il est plus crédible et réaliste de voir d'autres personnes faire la pratique. Je peux apprendre à faire la même chose dans ma propre communauté en parlant avec les autres et en posant des questions. Il est bon de savoir qu'il y a d'autres personnes sur qui je peux compter pour obtenir de l'aide / des conseils si je décide de l'essayer.*)

- Pour ceux d'entre vous qui ont accueilli des visiteurs, comment avez-vous trouvé cela utile pour vous ?
(Les réponses peuvent inclure : *Je me sentais fier de l'avancement de notre projet. Je me sentais motivée à continuer après avoir vu comment ce que nous faisons pouvait aider les autres. J'ai aimé pouvoir partager nos erreurs et nos solutions afin d'éviter aux autres de perdre leur temps.*)

3. Planifier une visite de site croisée pour améliorer l'apprentissage et le changement de comportement (45 minutes)

- 3a. Mettre l'accent sur le fait que pour toutes les raisons qui viennent d'être évoquées, une visite de site croisée peut être amusante et une grande source d'inspiration pour encourager le changement de comportement.
- 3b. Noter que pour que les membres de la communauté en tirent le meilleur parti, la visite doit être bien organisée. Demander aux participants de dire comment une visite mal organisée pourrait affecter l'expérience des membres de la communauté. (Les réponses peuvent inclure : *Ils pourraient se concentrer sur la frustration d'attendre ou de perdre du temps, plutôt que sur les avantages de la nouvelle pratique. Leur frustration pourrait les rendre moins motivés à essayer le nouveau comportement. Ils pourraient perdre confiance en l'agent de changement de comportement et en l'autre communauté.*)
- 3c. Insister sur le fait que ces frustrations peuvent être évitées grâce à une planification préalable. Dire que maintenant, ils vont revoir les étapes de planification d'une visite de site. Ils s'entraîneront ensuite à remplir une liste de contrôle qu'ils pourront utiliser pour planifier leur prochaine visite de site croisée.
- 3d. Demander à un participant de partager un exemple de visite de site croisée réussie qu'il a effectuée. Si personne ne donne son expérience, demander à un volontaire de lire l'exemple d'une visite de site croisée dans le **Document 7-1 : Histoire d'une Visite de Site Croisée**.
- 3e. Demander aux participants de dire s'ils pensent que cette visite a été utile à la fois pour les visiteurs et les hôtes. Leur demander pourquoi ils pensent que la visite a pu se dérouler normalement.
- 3f. Distribuer le **Document 7-2 : Liste de contrôle pour planifier une visite de site croisée**. Expliquer que cet outil peut être utilisé pour garantir que les visites de site croisées sont aussi efficaces que possibles.
 - Leur demander d'imaginer qu'ils sont l'ACC qui a préparé la visite dont ils ont entendu parler. Parcourir la checklist en tant que groupe, en faisant verbalement chaque section en utilisant l'exemple que vous venez de lire à haute voix.
 - Par exemple, pour « Que voulons-nous apprendre ? », dites aux participants d'imaginer les thèmes/questions/préoccupations que l'ACC a écrit comme partie du processus de planification. Demander au participant qui l'a planifié s'il a noté des sujets / questions / préoccupations. En utilisant l'histoire du document, les réponses pourraient inclure : *les étapes du processus, les coûts, les matériels nécessaires, les problèmes et solutions, les avantages pour les familles etc.*
 - Souligner l'importance de la section « Après la visite ». Ces questions aident les membres de la communauté et les ACC à planifier les prochaines étapes tangibles après une visite de site croisée. Demander aux participants d'imaginer qu'ils viennent de rentrer de cette visite de site croisée très inspirante. Y a-t-il autre chose sur la liste de contrôle dont ils auraient besoin pour les encourager à changer leur comportement ?

4. Plan d'action (20 minutes)

- 4a. Maintenant, dites-leur de penser à un site que les membres de leur communauté (ou les ACC) peuvent visiter les prochains mois. Il peut s'agir de membres du personnel ou de la communauté

visitant le personnel ou des membres de la communauté dans un autre endroit. Ou, cela pourrait être organisé pour que les membres du ménage visitent des ménages modèles dans leurs propres communautés. Encourager le groupe à être réaliste et utiliser cette opportunité pour simuler la préparation comme si c'était une visite réelle. Demander leur de travailler individuellement pour compléter autant que possible la checklist.

4b. Après 10 min, demander à quelques participants de partager leurs plans avec l'audience. S'il y a plusieurs personnes de la même équipe dans la formation, demander aux autres membres de l'équipe s'ils ont quelque chose à ajouter ou à changer au sujet du plan de visite de site croisée de leur collègue.

4c. Faciliter une brève discussion basée sur les questions suivantes.

- Comment pouvez-vous utiliser les visites de site croisées dans votre travail ?
- Comment votre communauté pourrait-elle bénéficier en recevant des visiteurs ? Comment pouvez-vous faire réaliser cela ?

4d. Demander aux participants s'ils ont des questions ou s'ils ont autre chose à ajouter.

5. Conclusion (5 minutes)

5a. Rappeler aux participants que l'ACC ne doit pas toujours avoir les solutions à un problème. Certaines solutions peuvent être trouvées en tirant des leçons de ce que d'autres ménages, communautés ou organisations ont fait. Des visites de site croisées bien organisées peuvent être des expériences d'apprentissage très puissantes, surtout si les ACC planifient et soutiennent la mise en œuvre d'un plan d'action après la visite.

Document 7-1 : Histoire d'une Visite de Site Croisée

Un groupe de 10 fermiers d'une association villageoise voulait apprendre plus sur l'aquaculture. Ils travaillèrent avec leur ACC local pour arranger une visite à une communauté proche où les gens faisaient de la pisciculture depuis plusieurs années. Ils ont pris un bus pour se rendre à la communauté voisine et ont été accueillis par John, un leader communautaire qui avait aidé à arranger la visite.

Après une brève présentation, les visiteurs se rendirent à l'étang d'un exploitant agricole appelé Michel qui venait de démarrer son étang piscicole. Il leur montra comment creuser l'étang et certains des outils et matériaux utiles. Ils posèrent des questions sur la planification, les coûts, et le temps qu'il faut.

Ensuite, ils visitèrent une autre exploitante appelée Marie dont les étangs étaient plus anciens. Elle montra aux visiteurs les différents moyens pour nourrir et entretenir les poissons. Les visiteurs eurent l'opportunité d'observer et de pratiquer comment attraper, contrôler et nourrir les poissons. Ils parlèrent avec Marie des différents problèmes qu'elle avait connus et comment elle y faisait face.

Finalement, ils rencontrèrent Esther et Martin qui montrèrent aux visiteurs comment ils récoltent, font l'emballage et conservent les poissons. Ils parlèrent de comment ils ont ajouté le poisson à leurs aliments et comment ils vendent certains des poissons.

Les pisciculteurs et leurs familles démontrèrent comment ils préparaient le poisson. Les visiteurs avaient apporté des légumes et d'autres aliments pour partager. Ils mangèrent tous un repas ensemble et parlèrent davantage de leurs familles, leurs communautés et des projets sur lesquels ils travaillaient pour l'année prochaine.

Document 7-2 : Checklist pour planifier une visite de site croisée

Pourquoi et où visiterons-nous ?

☐ Qui dirige la visite de site croisée ? Nom et téléphone : _____

☐ Où allons-nous ? _____

☐ Que voulons-nous apprendre ? _____

☐ Qui peut-nous enseigner cela ? Personne contact de la communauté : _____

☐ Numéro téléphone de la personne de contact de la communauté : _____

Autres membres de la communauté que nous aimerions rencontrer (Qui étaient impliqués et qui peuvent nous enseigner les différentes étapes) : _____

☐ Quelles questions voulons-nous poser ? Que voulons-nous voir ?

Envoyer un e-mail, un message ou parler avec les hôtes sur ces questions et intérêts avant la visite.

Confirmer les arrangements pour rencontrer ceux qui peuvent répondre et démontrer les pratiques, techniques ou comportements.

Questions : _____

Choses à voir/observer/pratiquer : _____

Quelles sont les autres informations dont nous avons besoin avant la visite ?

☐ Combien de temps faut-il pour atteindre le lieu ? _____

☐ Quel mode de transport allons-nous emprunter ? _____

☐ Comment faut-il aller là-bas ? (Indications pour aller sur le site) : _____

☐ A quelle heure devons-nous arriver ? _____

☐ Combien de temps allons-nous rester là-bas ? _____

☐ Quel est le programme ? (Utiliser le formulaire ci-dessous comme guide)

☐ Est-ce que la communauté est d'accord avec le programme ? OUI / NON

☐ Prévoirons-nous de rencontrer des responsables locaux ? OUI / NON

☐ Liste des objets à demander aux participants (eau, bottes de pluie, chapeau, chaussures fermées, etc.)

Choses à emporter

☐ Lettre d'introduction ou invitation à montrer aux autorités (si nécessaire)

☐ Des rafraichissements ou déjeuner/aliments à partager avec les hôtes et les participants (si nécessaire)

- ☐ Caméras (si des photos ou images vidéo sont demandées/nécessaires)
- ☐ Vêtements adaptés à la météo (vêtements de pluie, etc.) et au terrain (chaussures fermées, bottes)
- ☐ Cahiers et crayons/bics pour prendre de notes (si le groupe aimerait désigner quelqu'un qui prend des notes, qui ?)

Après la visite

- ☐ Discuter sur la visite et les leçons apprises avec les autres participants. Exemples de questions :
 - Quelle était votre partie préférée de la visite ? Pourquoi c'est si spécial pour vous ?
 - Qu'est-ce qui vous a surpris ?
 - Qu'aimeriez-vous essayer par vous-mêmes ? Quelles seraient vos premières étapes ? De quelles autres ressources ou informations avez-vous besoin pour suivre ces étapes ? Comment pouvons-nous travailler ensemble pour faire cela ?
 - Selon vous, que pourriez-vous faire différemment ? Quelles sont les premiers pas que vous allez faire pour essayer de cette façon ? Quels projets ou pratiques de cette communauté aimeriez-vous partager avec d'autres ?
- ☐ Discuter sur la visite et les leçons apprises avec votre superviseur. Identifier les opportunités pour améliorer la prochaine visite de site croisée (logistique, contenu, discussion, etc.).
- ☐ Recommanderiez-vous des visites sur ce site à l'avenir ? partager les leçons apprises de la visite de site croisée avec votre équipe.
- ☐ Préparer un rapport de visite de site croisée avec la date, l'itinéraire, les noms des participants, et les informations sur le contact des personnes sur l'autre site aussi bien que les objectifs pédagogiques, les leçons importantes apprises, et les étapes d'action pour le suivi.
- ☐ Créer un plan d'action pour utiliser les leçons tirées de la visite de site croisée. Que pouvez-vous mettre en action la semaine prochaine ou le mois prochain ? Que voulez-vous mettre en œuvre qui exigera du temps ? Quelles mesures pouvez-vous prendre pour y arriver ?

Exemple de programme de visite de site croisée

Nom et numéro du responsable : _____

Nom et numéro des contacts dans la communauté d'accueil : _____

Nom et numéro de logistiques (déjeuner, bus, etc.) : _____

Heure d'arrivée / Lieu : _____

- Rencontre avec les hôtes/activité d'introduction
- Discuter des normes fondamentales (par exemple, montrer du respect, accorder du temps pour la démonstration, ensuite partager des questions / réponses, feedback constructifs, ne pas utiliser de téléphone, obtenir le consentement de la photo si nécessaire, etc.).
- Revoir le programme

Première présentation/démonstration

- Nom : _____
- Thème : _____
- Heure de démarrage : _____
- Heure de la fin : _____

Seconde présentation/démonstration (facultatif)

- Nom : _____
- Thème : _____
- Heure de démarrage : _____
- Heure de la fin : _____

Ajouter les présentations/démonstrations additionnelles, selon le besoin...

Discussion/questions et réponses finales

- Heure _____
 - Questions à poser : _____
- _____
- _____

Mots de remerciement/temps de Conclusion : _____

Heure de départ : _____

Leçon 8 : Planification des actions

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Créé un plan d'action sur la façon dont ils utiliseront ce qu'ils ont appris dans les leçons du FMAC
- À s'exercer à donner et recevoir des feedback

Durée

1 heures 30 minutes

Matériel nécessaire

- Papier flip chart, cartes, papier A4 et marqueurs
- Flip chart pré-écrit : feu de circulation
- Document 8-1 : Feuille de travail de planification des actions (une copie par participant)
- Document 8-2 : Exemple Feuille de travail de planification des actions (une copie par participant)

Pourquoi cette leçon ?

Il est facile de quitter une formation, de revenir aux tâches de routine d'un travail et d'oublier de mettre à profit les compétences acquises lors de la formation. Cette leçon aidera les ACC à planifier la façon dont ils utiliseront les informations qu'ils ont apprises lors de la formation et / ou former les autres sur le contenu.

Préparation Préalable

Pour la Tâche 1, dessiner le feu de circulation sur un flip chart à l'avance.

Tâches

1. Activité de brise-glace (15 minutes)

- 1a. Accrocher le flip chart de feu de circulation. Expliquer qu'à la fin de la formation, les participants devraient réfléchir à la façon dont ils continueront d'appliquer ces compétences après la formation. Expliquer que le feu de circulation représente un plan pour eux-mêmes après la formation :
 - Ce que les participants veulent arrêter de faire dans leurs activités de changement de comportement à l'issue de cette formation (feu rouge)
 - Ce qu'ils veulent faire le moins (feu jaune)
 - Ce qu'ils veulent continuer à faire ou faire davantage (feu vert)
- 1b. Remettre à chaque participant un morceau de papier A4. Demander à chaque participant de dessiner son propre feu de circulation sur son morceau de papier.
- 1c. Une fois qu'ils ont tiré leur lumière, leur demander d'écrire ce qu'ils veulent arrêter de faire, faire moins ou faire plus après la formation. Leur rappeler que le « rouge » sur leur feu de signalisation représente une chose qu'ils veulent personnellement cesser de faire en ce qui concerne les aptitudes et les compétences qui figurent dans le FMAC. Par exemple, « Je veux éviter d'interrompre la personne avec qui je parle. » Le jaune représente une chose qu'ils veulent faire moins. Par exemple, « je veux utiliser des questions moins fermées ». Le vert représente une chose qu'ils veulent continuer à faire, ou faire plus. Par exemple, « Je veux utiliser plus de techniques de changement de comportement négociées. » Accorder cinq minutes aux participants pour écrire au moins une réponse pour chaque couleur.

- 1d. Après cinq minutes, demander aux participants de partager leurs réponses aux feux de circulation avec la personne assise à côté d'eux.
- 1e. Rassembler le groupe une fois que tout le monde a partagé avec son partenaire. Demander à un volontaire de partager quelque chose dont il fera plus et pourquoi. Demander à un autre participant de partager quelque chose dont il fera moins et pourquoi. Enfin, demander à un autre participant de partager quelque chose qu'il cessera de faire et pourquoi.
- 1f. Remercier les participants pour le partage. Encourager les à se renseigner après la formation pour voir comment ils progressent.

2. Revoir ce qui a été appris (25 minutes)

- 2a. Expliquer aux participants que maintenant que les plans personnels de chacun ont été revus, ils vont revoir ce qu'ils ont appris cette semaine et préparer un plan pour intégrer ces compétences dans leur travail. Demander aux participants d'indiquer les sujets, les approches, les techniques ou les compétences qu'ils ont appris. Les exemples peuvent inclure une facilitation efficace, une communication efficace, de l'empathie, des témoignages guidés, des histoires, etc. Les écrire sur un flip chart. Ajouter des points supplémentaires et demander s'il y a des changements à apporter.
- 2b. Demander aux participants de prendre 2 à 3 minutes pour répondre à la question suivante : « Quelles sont, selon vous, les trois principales choses qui s'appliquent le mieux à votre travail, à commencer dès demain ? » Leur demander de réfléchir en silence et d'écrire leurs réponses sur une feuille de papier. Rappeler aux participants de réfléchir sur ce qui se passe dans leurs projets et leurs communautés en ce moment (par exemple, les plans de travail, la saison des récoltes, les vacances et célébrations à venir, etc.) lorsqu'ils réfléchissent sur leurs réponses.
- 2c. Si ce groupe doit former d'autres personnes sur le FMAC, demander aux participants de prendre encore 2-3 minutes pour répondre à la question suivante : « Quelles sont les trois principales leçons que l'on pense être les plus importantes à partager avec des collègues ou le personnel de première ligne ? » Leur demander de réfléchir en silence et d'écrire leurs réponses sur une feuille de papier.
- 2d. Après que les participants aient réfléchi individuellement, leur demander de se regrouper en petits groupes en fonction de leurs équipes, secteurs ou autres groupements appropriés.
- 2e. Inviter les participants à partager en groupe ce qu'ils ont écrit sur leurs cartes. Leur dire de partager pourquoi ils ont donné la priorité à ces leçons et de discuter s'il y a des différences de priorités entre les personnes de la même équipe et pourquoi cela peut être.
- 2f. Une fois que tous les membres du groupe ont partagé et discuté des différences, demander aux participants de sélectionner une compétence ou une technique pour laquelle ils souhaitent élaborer un plan d'action.

3. Planification des actions (30 minutes)

- 3a. La planification des actions peut être effectuée dans les mêmes groupes que ceux utilisés dans la Tâche 2 ou peut être effectuée individuellement, selon ce qui est le plus utile pour les participants. Remettre aux participants une copie du **Document 8-1 : Fiche de planification des actions**. Expliquer qu'ils peuvent ajuster le modèle du plan d'action à l'avenir pour répondre à leurs besoins. Dire aux participants qu'ils peuvent se référer au Document **8-2 : Exemple de fiche de planification des actions**.
- 3b. Leur demander de travailler individuellement ou en groupe et de consacrer environ 10 minutes à identifier les prochaines étapes de leurs actions prioritaires.
- 3c. Si les participants travaillent individuellement, après 10 minutes, les répartir en petits groupes de 4 à 5 personnes.

- 3d. Dans leurs groupes, demander aux participants de faire un cercle et de partager leurs plans avec leurs pairs. Demander aux autres membres du groupe d'écouter et de donner des feedbacks constructifs. Les encourager à poser des questions telles que : « Quand allez-vous faire ces étapes? Qu'est-ce qui pourrait être une barrière à votre pratique ? L'un de nous peut-il vous aider à vous tenir pour responsable ? » Encourager les participants à se souvenir de ce qu'ils ont appris sur le fait de donner et de recevoir des feedbacks dans cette activité, afin que chacun soit respectueux. Demander aux participants de mettre à jour leurs plans lorsqu'ils parlent à leurs pairs et reçoivent des feedback / idées supplémentaires.
- 3e. Si le groupe prévoit de former d'autres personnes, poser des questions supplémentaires pour la discussion, telles que :
- Comment allons-nous mener la formation ? (par exemple, tout à la fois, leçon par leçon lors de nos réunions mensuelles, etc.)
 - Avec qui devons-nous parler la semaine prochaine de la planification de la formation ?

4. Conclusion (15 minutes)

- 4a. Rassembler l'ensemble du groupe et remercier tout le monde d'avoir écrit leurs plans.
- 4b. Demander si un ou deux participants souhaitent partager leurs plans avec le reste du groupe. Demander aux participants si quelqu'un a des questions à poser aux volontaires ou des suggestions pour améliorer les plans d'action. Remercier les volontaires pour le partage et encourager les avec une salve d'applaudissements.
- 4c. Dire aux participants qu'ils peuvent faire cet exercice pour n'importe laquelle des compétences, leçons ou techniques qu'ils souhaitent utiliser dans leur travail. Les encourager à signer et à dater leur plan et à planifier une réunion avec leur superviseur pour discuter de leurs prochaines étapes.
- 4d. Remercier tous les participants pour leurs engagements. Demander à tout le monde de partager une salve d'applaudissements pour leur travail acharné pendant la formation.

Document 8-1 : Fiche de planification des actions

Nom de l'agent de changement de comportement	
Date	
Quelle compétence / technique voulez-vous pratiquer à votre retour au travail ?	
Où avez-vous l'opportunité de pratiquer cela ?	
Comment allez-vous mesurer vos progrès ?	

Quelles étapes allez-vous suivre pour pratiquer cette compétence / technique ? Soyez aussi spécifique que possible.		Quelles ressources sont nécessaires pour franchir cette étape ?	Quand cela aurait-il lieu ?	Qui peut vous tenir responsable ?
Étape 1				
Étape 2				
Étape 3				
Étape 4				
Étape 5				
Étape 6				
Étape 7				

Votre signature : _____

Date : _____

Signature du superviseur : _____

Date : _____

Document 8-2 : Exemple de Fiche de planification des actions

Nom de l'agent de changement de comportement	Martin Ele
Date	12 Mars 2020
Quelle compétence / technique voulez-vous pratiquer à votre retour au travail ?	Utilisation de questions ouvertes
Où avez-vous l'opportunité de pratiquer cela ?	À la prochaine réunion fermes-écoles (Farmer Field School)
Comment allez-vous mesurer vos progrès ?	Demander au superviseur de venir à la prochaine réunion avec une LCAQ et regarder spécifiquement comment j'utilise les questions ouvertes et fermées.

Quelles étapes allez-vous suivre pour pratiquer cette compétence / technique ? Soyez aussi spécifique que possible.		Quelles ressources sont nécessaires pour franchir cette étape ?	Quand cela aurait-il lieu ?	Qui peut vous tenir responsable ?
Étape 1	Rédiger des questions à poser en fonction du comportement dont nous discutons dans le groupe (techniques appropriées de désherbage).	Mon temps pour rédiger les questions	Mardi, 15 avril	Galina
Étape 2	S'entraîner à poser les questions à un collègue et à demander des feedback. Si les questions ne mènent pas la conversation là où j'espérais, je changerai la façon dont je pose la question.	Le temps que Galina m'écouterait m'entraîner	Mercredi-Jeudi 16-18 Avril	Galina
Étape 3	À la prochaine réunion de groupe, utiliser quelques-unes des questions que j'ai préparées.	Mon temps à la réunion de groupe	Vendredi, 19 avril	Moi
Étape 4	Écouter activement les réponses et continuer à poser des questions supplémentaires au besoin.	Mon temps à la réunion de groupe	Vendredi, 19 avril	Moi

Votre signature : _____

Date : _____

Signature du superviseur : _____

Date : _____

Leçon 9 : Clôture

Objectifs basés sur l'accomplissement

À la fin de cette leçon, les participants auront :

- Réalisé le post-test
- Reçu des certificats
- Donné leur feedback aux facilitateurs
- Pris l'engagement de poursuivre les prochaines étapes après la formation

Durée

1 heure

Matériel nécessaire

- Papier flip chart vierge et marqueurs
- Flip chart avec les attentes du Jour 1
- Certificats de participation (un par participant)
- Document 1-1 : pré-test / post-test pour Faites de Moi un Agent de Changement (une copie par participant)
- Document 9-1 : Exemple de Formulaire de feedback sur la formation (une copie par participant)

Pourquoi cette leçon ?

Cette leçon sera l'occasion de revoir l'atteinte des objectifs de l'atelier à travers une discussion de groupe, des formulaires d'évaluation de l'atelier et une comparaison des résultats du post-test avec ceux du pré-test. Les participants seront également reconnus pour leur participation à l'atelier.

Préparation Préalable

Trouver le flip chart des attentes de la Leçon 1, Tâche 5 et apporter des copies du pré-test. Imprimer des post-tests et un formulaire d'évaluation pour chaque participation. Écrire les noms des participants à la formation sur les certificats.

Tâches

1. Examiner les attentes (5 minutes)

- 1a. Dire aux participants qu'ils sont arrivés à la fin de la formation. Afficher le flip chart avec la « liste des attentes » de la Leçon 1, Tâche 5 du premier jour. Passer en revue la liste avec le groupe et lui demander de réfléchir sur la formation et la façon dont elle a répondu ou non à toute attente.
- 1b. Prendre les commentaires et les critiques avec grâce. Si possible, discuter des raisons pour lesquelles certaines attentes n'ont pas pu être satisfaites. Rechercher des idées pour savoir où trouver du soutien pour les attentes restantes.

2. Post-test (15 minutes) Facultatif, si un pré-test a été effectué

- 2a. Demander aux participants de ranger toutes les notes. S'assurer que toutes les feuilles de flip chart des jours précédents de la formation ne sont pas visibles.
- 2b. Passer le post-test, trouvé dans le Document **1-1 : Exemple de pré-test / post-test pour Faites de Moi un Agent de Changement** (penser à réorganiser les questions du post-test). Demander aux participants d'écrire leur nom ou le même identifiant qu'ils ont utilisé lors de leur pré-test (par exemple, numéro sur leur manuel de formation, date de naissance, surnom, nom de l'animal, chanteur préféré, etc.).

2c. Demander aux participants de retourner leur papier une fois qu'ils ont terminé et de s'asseoir tranquillement jusqu'à ce que tout le monde ait fini. Accorder suffisamment de temps à tout le monde pour terminer.

2d. Ramasser les post-tests. Partager les réponses du pré-test / post-test avec les participants.

3. Feedback sur l'évaluation de la formation (10 minutes)

3a. Distribuer le formulaire de feedback d'évaluation, comme le **Document 9-1 : Exemple de Formulaire de feedback sur la formation** ou un autre que vous avez créé. Demander aux participants de remplir le formulaire et ajouter leurs suggestions. Dire aux participants qu'ils peuvent modifier le **Document 9-1 : Exemple de Formulaire de feedback sur la formation** et l'utiliser dans les futures formations.

4. Certificats de formation (15 minutes)

4a. Faire des remarques finales encourageant les participants dans leur travail. Remettre les certificats et appeler chaque participant par son nom. Sinon, distribuer juste le premier certificat. Ensuite, demander au récipiendaire du certificat d'appeler la personne suivante par son nom et d'être celui qui lui remettra son certificat. Continuer jusqu'à ce que tout le monde ait reçu son certificat.

5. Cercle de clôture (10 minutes)

5a. Debout ou assis en cercle. Demander aux volontaires de partager une chose qui les a touchés dans cette formation ou de dire en une phrase sur la façon dont ils vont utiliser ce qu'ils ont appris lors de la formation au cours du mois suivant.

6. Clôture finale (5 minutes)

6a. Le cas échéant, demander à un invité approprié, tel qu'un représentant de l'organisation d'accueil, à dire quelques mots pour clore la formation.

6b. Féliciter et remercier les participants et les autres contributeurs/organismes pour leur énergie, leurs précieuses contributions et leur engagement. Rester disponible dans la salle de formation pour vous assurer de dire au revoir et répondre aux dernières questions.

Document 9-1 : Exemple de formulaire de feedback sur la formation

1. Veuillez évaluer la formation en fonction de son utilité dans les domaines suivants, en utilisant l'échelle ci-dessous. Encercler les chiffres qui s'appliquent à vos opinions.

1 = Pas du tout utile

3 = Assez utile

5 = Très utile

Domaine	Évaluation				
Évaluation globale de la formation	1	2	3	4	5
Utilité pour votre travail quotidien	1	2	3	4	5
Augmentation de votre capacité d'organiser et de conduire des réunions	1	2	3	4	5
Augmentation de votre capacité de superviser ou d'effectuer des visites à domicile ou au champ	1	2	3	4	5
Augmentation de votre capacité à faciliter et à former les autres	1	2	3	4	5

2. Quels sujets ou aspects avez-vous trouvés les plus intéressants ou utiles ? _____

3. Veuillez commenter l'organisation de la formation (de 1 = insuffisant à 5 = excellent)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Une quantité appropriée de matériel a-t-elle été couverte pendant cette formation ? Sinon, est-ce que trop de matériel était couvert ou trop peu ? (encercler une réponse)

Insuffisant	Suffisant	Excessif
-------------	-----------	----------

5. Quelles modifications de cette formation à recommander avant son utilisation dans un autre cadre ?

6. Tout commentaire ou suggestion supplémentaire, y compris des activités ou des initiatives qui, selon vous, seraient utiles :

MERCI !

Leçon Avancée 10 : Introduction au Changement Social et de Comportement

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Discuté des expériences personnelles avec le changement de comportement
- Examiné une liste de déterminants du changement de comportement
- Défini le Changement social et de comportement (CSC)
- Appris à pratiquer l'application des étapes du changement à des exemples dans leur vie
- Défini une petite action faisable (PAF)
- Développé des PAF en utilisant des exemples de leur propre vie ou travail

Durée

5 à 6 heures

Matériel

- Petit ballon, papier flip chart, marqueurs, papier vierge (format A4) et ruban de masquage
- Flip chart pré-écrit :
 - Définition de CSC
 - Définitions des déterminants, des facteurs favorisant et des barrières
 - Le modèle socio-écologique
 - Le modèle des étapes du changement
 - Définition des petites actions faisables (PAF)
 - Instructions pour le travail de groupe PAF
- Document 10-1 : Scénarios A et B (une copie pour le facilitateur)
- Document 10-2 : Déterminants importants qui influencent le comportement (une copie par participant)
- Document 10-3 : Théories et modèles de changement de comportement sélectionnés supplémentaires (une copie par participant)
- Document 10-4 : Faire correspondre l'activité au déterminant (une copie par participant)
- Document 10-5 : Clé de correction pour faire correspondre l'activité au déterminant (une copie par participant)
- Document 10-6 : Exercice sur les étapes du changement (une copie pour le facilitateur)

Pourquoi cette leçon ?

Chaque jour, la plupart du personnel de terrain utilise à la fois des compétences techniques et des compétences en changement social et de comportement (CSC) pour accomplir ses tâches. Par exemple, un agronome doit savoir comment contrôler une épidémie d'insectes ravageurs. Un ingénieur en construction sanitaire peut avoir besoin de savoir comment construire une latrine. Ce personnel organise également des réunions communautaires et encourage le changement de comportement, comme l'adoption d'une bonne gestion des insectes ravageurs, le lavage des mains avec du savon et de l'eau ou le nettoyage régulier des latrines. Cette leçon donne un aperçu général du CSC pour permettre au personnel de promouvoir le changement plus efficacement.

Préparation Préalable

Remarque : Si les participants ont une expérience CSC antérieure, utiliser une évaluation des besoins d'apprentissage et des ressources (LNRA) pour demander aux participants : 1) Quelles sont leurs expériences antérieures avec le CSC 2) Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? et 3) Quels sont leurs principaux

défis ? Cette leçon peut ensuite être adaptée en fonction de leurs réponses. Si vous ne parvenez pas à faire une LNRA à l'avance, utiliser ces questions pour démarrer la discussion de cette leçon.

Préparer les flip chart suivants :

- Définition de CSC (Tâche 3)
- Définitions des déterminants, facteurs favorisant et des barrières (Tâche 4)
- Le modèle socio-écologique (Tâche 5)
- Le modèle des étapes du changement (Tâche 7)
- Définition des petites actions faisables (PAF) (Tâche 9)
- Instructions pour le travail de groupe PAF (Tâche 10)

Pour la Tâche 2, si des résultats de recherche formative existent dans le projet, adapter le Scénario B pour qu'il soit basé sur des réponses significatives aux déterminants identifiés au cours de la recherche.

Pour la Tâche 5, préparer six panneaux (sur du papier A4) chacun avec l'un des mots suivants : Pré-contemplation, contemplation, préparation, action, maintenance et rechute. Accrocher les dans la pièce, le plus loin possible les uns des autres.

Pour la Tâche 10, décider si les participants à la formation devront compléter l'Option 1 ou l'Option 2. L'Option 1 se concentre sur un changement personnel. L'Option 2 se concentre sur un changement au sein du projet.

Noter que le **Document 10-3 : Théories et modèles de changement de comportement sélectionnés supplémentaires** fournit un bref aperçu des autres théories et modèles de changement de comportement couramment utilisés. Si vous utilisez l'une de ces théories ou modèles dans votre organisation / projet, vous pouvez adapter également la leçon pour incorporer ces informations.

Tâches

1. Activité de brise-glace (10 minutes)

- 1a. Présenter cette leçon en expliquant aux participants qu'un Agent de changement de comportement (ACC) aide les individus tout au long du processus de changement de leur comportement. Expliquer qu'ils feront une activité rapide pour revisiter certains des changements qu'ils aimeraient voir dans leurs communautés.
- 1b. Dites aux participants de former un grand cercle. Jeter un ballon à un participant et lui demander de partager une action, un comportement ou une pratique qu'il aimerait voir plus souvent dans sa communauté (par exemple, plus d'agriculteurs utilisant du compost). Dites à ce participant de jeter le ballon à quelqu'un d'autre, qui va partager ensuite une action, un comportement ou une pratique qu'il aimerait voir moins (par exemple, couper moins d'arbres). Demander à cette personne de jeter le ballon à une autre, qui partagera un autre comportement de « plus » (par exemple, plus d'entretien hebdomadaire de la source d'eau). Continuer de cette manière, en alternant entre « moins » et « plus », jusqu'à ce que tous les participants aient partagé une action, un comportement ou une pratique.
- 1c. Remercier les participants et leur demander de s'asseoir. Noter aux participants qu'au cours de la leçon d'aujourd'hui, ils discuteront de la manière d'aider les autres à adopter et à maintenir le « plus » de comportements et pratiques.

2. Comprendre le changement (1 heure)

- 2a. Demander aux participants de prendre trois minutes individuellement pour se souvenir d'un changement qu'ils ont fait (ou essayé de faire) dans leur propre vie. Le changement pourrait être sur leur lieu de travail, dans leur communauté ou à la maison. Leur demander d'essayer de se rappeler ce qu'ils ont fait pour apporter et maintenir ce changement. Qui était en faveur de ce changement ? Qui n'était pas favorable ? Enfin, réfléchir à la réussite de ce changement.

- 2b. Ensuite, interroger 1 à 2 personnes sur leur réflexion en utilisant les questions suivantes :
- Quel est le changement que vous avez fait / essayé de faire ?
 - Qu'est-ce qui vous a motivé en premier lieu à vouloir adopter un nouveau comportement ?
 - Était-ce facile ou difficile ?
 - Qu'est-ce qui a rendu la tâche plus facile / plus difficile ?
 - Qui a soutenu le changement ?
 - Qui n'a pas soutenu le changement ?
 - Combien de temps a-t-il fallu pour effectuer ce changement ?
 - Avez-vous réussi à effectuer le changement ? Pourquoi ? Pourquoi pas ?
 - Avez-vous réussi à maintenir ce changement ? Pourquoi ? Pourquoi pas ?
- 2c. Expliquer aux participants que lorsque nous réfléchissons à notre propre processus de changement de comportement, nous pouvons aider les autres à adopter de nouveaux comportements. Réfléchir à ce qui rend difficile / facile d'adopter un comportement, quels sont les avantages / inconvénients, et qui pourrait soutenir ou non le comportement sont tous des éléments du changement de comportement.
- 2d. Expliquer aux participants qu'aider les gens à changer leur comportement peut être très gratifiant, mais cela peut aussi être très difficile et frustrant. Tout comme les changements que nous essayons d'apporter dans nos propres vies, il n'est pas toujours simple pour les autres d'apporter des changements. Demander aux participants de lever la main s'ils ont déjà été frustrés ou déçus par des personnes n'ayant pas adopté un nouveau comportement plus productif et plus sain.
- 2e. Demander à chaque participant de repenser aux comportements ou aux pratiques dont ils ont parlé pendant l'activité de brise-glace, en particulier les comportements de « plus ». Leur demander ensuite de penser à un moment où un individu ou un groupe de personnes n'a pas pratiqué l'un de ces comportements ou n'a pas continué à pratiquer le comportement qu'il avait initialement adopté. Demander aux participants de réfléchir sur leur sentiment concernant la ou les personnes qui n'ont pas changé. Partager ces deux exemples :
- Ruth, une exploitante agricole qui a appris les avantages de la culture intercalaire (cultiver une culture à côté d'une autre), convient que cela est utile. Cependant, après plusieurs mois, elle ne l'a toujours pas utilisé. La réaction d'un ACC envers Ruth sur le fait de ne pas faire de cultures intercalaires pourrait être de la frustration et de la colère.
 - John, un jeune homme qui a reçu une éducation sur le traitement de l'eau potable, insiste sur le fait qu'il n'utilisera pas de comprimés de chlore. Une réaction d'un ACC envers John qui n'utilise pas de comprimés de chlore pourrait être source de confusion et de déception.
- 2f. Demander à chaque participant de raconter à son voisin une expérience frustrante qu'il a vécue avec la promotion d'un comportement. Donner aux participants cinq minutes pour en discuter entre eux, puis demander à quelques-uns de partager leur expérience de changement de comportement et leur réaction avec le grand groupe.
- 2g. Demander aux participants de réfléchir à la raison pour laquelle ils se sentent parfois frustrés lorsque les gens ne changent pas. (Les réponses peuvent inclure : *Nous avons l'impression que les gens sont irrespectueux envers nous lorsqu'ils ne veulent pas écouter ce que nous offrons comme conseil. Nous pensons que le changement de comportement peut améliorer la santé, le bien-être ou les récoltes / rendements. Nous craignons que le fait de ne pas modifier le comportement puisse nuire. Nous voulons atteindre les objectifs de notre programme et nous nous sentons stressés lorsque les gens ne changent pas.*)
- 2h. Noter qu'un ACC peut trouver les comportements et les décisions d'une personne déroutants ou frustrants lorsqu'elle a ses propres idées sur le « bon » choix. Parfois, il semble que les gens ne

pensent pas à leurs actions d'une manière logique, qu'elles ne correspondent pas à leurs valeurs ou buts, et qu'eux-mêmes ne prennent pas les informations ou faits au sérieux, ou qu'ils disent une chose mais ensuite, font une autre chose. La culture et les traditions peuvent également influencer les actions.

- 2i. Rappeler aux participants que la frustration, la colère, la déception et le découragement sont des réactions fréquentes quand quelqu'un que l'on essaye d'aider semble faire des choix malsains ou nuisibles. Il est normal d'avoir ce sentiment quand on croit aux avantages du changement de comportement et/ou quand on ressent une pression pour atteindre les buts du programme. Lorsque les connaissances sont partagées ou qu'une nouvelle méthode est enseignée et qu'elle n'est pas utilisée par les membres de la communauté, cela peut entraîner des sentiments de déception chez cette personne et en soi.
- 2j. Suggérer aux participants que les gens ont de très bonnes raisons d'agir comme ils le font et que nous pouvons apprendre beaucoup d'une discussion honnête avec une personne sur ces raisons. Par exemple, Ruth, l'exploitante agricole, pourrait avoir d'excellentes raisons de ne pas pratiquer la culture intercalaire. Leur rappeler que Ruth cultive depuis des décennies et qu'elle est une experte des méthodes agricoles qui lui conviennent le mieux.
- 2k. Demander aux participants d'imaginer qu'ils sont un ACC effectuant une visite à domicile chez Ruth, l'exploitante agricole, ou John, le jeune homme qui ne veut pas utiliser de comprimés de chlore. Les deux ont eu leurs propres expériences de vie bien avant de rencontrer l'ACC. Expliquer qu'ils vont imaginer rendre visite à John dans deux scénarios différents. Lire à voix haute le **Document 10-1 : Scénarios A et B** avec les deux histoires, ou demander à des volontaires de jouer les rôles d'Oumar et John.
- 2l. Poser les questions suivantes aux participants.
 - Quelles sont les différences entre le Scénario A et le Scénario B ?
(Les réponses peuvent inclure : *Dans le Scénario B, Oumar interroge John sur les comprimés avant de lui donner plus d'informations et l'écoute attentivement. Oumar et John ont une conversation. Oumar prend l'une des raisons pour lesquelles John ne veut pas utiliser les tablettes et propose un moyen d'essayer ce comportement ensemble.*)
 - Quels sont les avantages de poser des questions à John ?
(Les réponses peuvent inclure : *Oumar peut comprendre les raisons pour lesquelles John ne pratique pas ce comportement. Oumar peut travailler avec lui pour suggérer des actions concrètes pour surmonter ces problèmes. Oumar peut adapter ce qu'il dit à John.*)
 - Comment John pourrait-il se sentir lorsque nous posons des questions plutôt que de faire des hypothèses ?
(Les réponses peuvent inclure : *il se sent respecté, que son opinion est valorisée et qu'il est un membre apprécié de la communauté.*)
- 2m. L'une des responsabilités d'un ACC est d'apprendre pourquoi certaines personnes ne pratiquent pas un comportement. Poser des questions et écouter activement sont deux compétences très importantes dont un ACC a besoin et sont au centre de la **Leçon 2 : Changement de Comportement à travers une Communication Efficace**.

3. Introduction au CSC et aux Groupes Prioritaires (15 minutes)

- 3a. Expliquer que poser des questions et écouter sont les clés du changement social et comportemental. Afficher le flip chart préparé avec la définition de Changement social et de comportement et le lire à haute voix :

Changement social et de comportement

Un processus impliquant des individus, des communautés ou des sociétés qui leur permet d'adopter et de maintenir des comportements positifs. Pour ce faire, il identifie les différents facteurs qui influencent le comportement des gens et les traite en utilisant les approches les plus susceptibles d'être efficaces.⁸

- 3b. Le CSC examine un comportement et considère les facteurs qui contribuent à la raison pour laquelle une personne pourrait ou non changer son comportement.⁹ De nombreuses années de mise en œuvre de programmes et de recherches ont montré que le renforcement des connaissances ou de la sensibilisation à un comportement particulier, ou le changement d'attitudes à cet égard, sans s'attaquer à d'autres facteurs qui influencent le comportement, n'entraîne pas toujours une modification du comportement des gens.¹⁰
- 3c. Expliquer aux participants que le CSC nous aide à identifier des stratégies plus efficaces pour travailler avec notre Groupe Prioritaire afin de changer une pratique ou un comportement. Le Groupe Prioritaire est le groupe de personnes qui sont encouragées à adopter le comportement, ainsi que les personnes qui s'assurent que quelqu'un d'autre (comme un enfant) pratique le nouveau comportement.¹¹ Par exemple, le Groupe Prioritaire peut être des gardiens d'enfants de moins de 5 ans, si le comportement ciblé est que les enfants se lavent les mains avec du savon avant de manger.

Groupe Prioritaire

Un groupe de personnes qui sont encouragées à adopter un comportement, ainsi que les personnes qui s'assurent que quelqu'un d'autre (comme un enfant) pratique le nouveau comportement.¹²

- 3d. Expliquer que différents comportements peuvent avoir différents Groupes Prioritaires. Poser les questions suivantes aux participants.
- Qui pourrait être le Groupe Prioritaire pour les comportements d'hygiène menstruelle ? (Réponse : *filles et femmes en période de menstruation*)
 - Qui pourrait être le Groupe Prioritaire pour appliquer des pesticides biologiques faits maison aux potagers ? (Réponse : *les exploitantes agricoles*)
- 3e. Noter que pour de nombreuses activités WASH, le Groupe Prioritaire est constitué par les mères des enfants de moins de 5 ans, car souvent le problème abordé est la diarrhée infantile. Cela est vrai lorsque les mères sont les principales dispensatrices de soins et passent le plus de temps avec l'enfant. Pour les activités agricoles, le Groupe Prioritaire peut être des agriculteurs ou des exploitantes agricoles du ménage, selon le problème qui est abordé (par exemple, l'accès au marché ou la diversité alimentaire par la production maraîchère) et le contexte.
- 3f. Demander aux participants de repenser à l'activité de brise-glace et de réfléchir aux questions suivantes :

⁸ Adapté de : Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). 2019. *Social and Behaviour Change Insights and Practice : Practitioner's Guide*. Bonn.

⁹ D'autres sujets sur lesquels le CSC s'appuie peuvent être familiers, notamment la communication sur le changement de comportement, la psychologie sociale, la conception centrée sur l'homme, l'anthropologie, l'économie comportementale, la communication sur la santé, le marketing social et d'autres sciences du comportement. De nombreuses organisations disposent d'outils, de techniques et de moyens différents pour identifier les déterminants et intégrer le CSC dans leur travail. Par exemple, certaines organisations utilisent l'analyse des barrières, RANAS, IBM-WASH, Essais des Pratiques améliorées (TIPS), ABCD, etc.

¹⁰ Adapté de : GIZ. 2019. *Social and Behaviour Change Insights and Practice: Practitioner's Guide*. Bonn.

¹¹ Définition à partir de : Kittle, B. 2017. *A Practical Guide to Conducting a Barrier Analysis*. New York: Helen Keller International.

¹² Définition à partir de : Kittle, B. 2017. *Guide Pratique pour La Conduite d'Une Analyse des Barrières*. New York : Helen Keller International.

- Qu'est-ce qu'un comportement qu'ils encouragent ?
- Qui est le Groupe Prioritaire pour ce comportement ?

3g. Expliquer qu'une fois qu'un Groupe Prioritaire a été identifié, il est important de comprendre pourquoi il pratique ou non le comportement.

4. Déterminants du changement de comportement (45 minutes)

- 4a. Demander aux participants comment leur projet détermine pourquoi un Groupe Prioritaire pratique ou non un certain comportement. Prévoir du temps pour quelques réponses, ce qui pourrait permettre au projet de poser des questions au Groupe Prioritaire, d'observer celui-ci et / ou de mener une recherche formative.
- 4b. Expliquer que la recherche formative, telle qu'une analyse des barrières,¹³ peut être menée au sein du Groupe Prioritaire pour identifier les raisons les plus importantes pour lesquelles une personne pratique ou non un comportement. Ces facteurs sont appelés déterminants du changement de comportement.
- 4c. Les déterminants du changement de comportement sont des catégories de facteurs qui influencent si le Groupe Prioritaire pratique un comportement donné. Dans ces catégories de déterminants, le Groupe Prioritaire peut identifier des choses qu'ils perçoivent d'une façon comme facilitant la pratique d'un certain comportement (appelées « facteurs favorisant »¹⁴) ou d'une autre comme rendant plus difficile pour eux de pratiquer le comportement (appelées « barrières »). Savoir cela, peut aider les ACC à influencer les groupes, à être conscient des types de personnes qui sont perçues comme celles encourageant ou décourageant un comportement.

Déterminants : Facteurs qui ont motivé ou empêché l'adoption d'un comportement pour un groupe de personnes donné

Facteur favorisant : Quelque chose qui facilite la pratique du comportement

Barrière : Quelque chose qui rend plus difficile la pratique du comportement

- 4d. Expliquer qu'il existe 12 déterminants du changement de comportement. Demander aux participants de se tourner vers le **Document 10-2 : Déterminants importants qui influencent le comportement**. Lire la liste des déterminants en utilisant « le style pop-corn » et demander aux participants quelles sont leurs questions. Expliquer qu'il peut être utile de considérer les déterminants comme 12 wagons d'un train, chacun étiqueté comme déterminant distinct mais connecté. Nous devons inspecter chaque wagon (en utilisant une recherche formative) pour voir ce qu'il y a à l'intérieur et lequel de ces éléments est la principale raison pour laquelle les gens ne pratiquent pas ce comportement.
- 4e. Demander aux participants pourquoi nous avons le mot « perçu » devant de nombreux déterminants. Expliquer que c'est la perception du Groupe Prioritaire du risque, des conséquences positives, etc., qui influence sa décision.
- 4f. Rappeler aux participants qu'il est important de comprendre les perceptions des gens, même si elles ne sont pas toujours scientifiquement exactes ou si elles diffèrent de nos propres perceptions.
- 4g. Expliquer que les spécialistes des sciences sociales ont découvert que parmi tous les déterminants, quatre sont plus couramment trouvés pour influencer le changement de comportement pour la santé et les comportements WASH :
- Auto-efficacité / compétences perçues

¹³ Pour une description complète de l'analyse des barrières, voir Kittle, B. 2017. *Guide Pratique pour La Conduite d'Une Analyse des Barrières*. New York: Helen Keller International.

¹⁴ Selon le contexte, vous pouvez utiliser le vocabulaire : catalyseurs, facteurs favorisant, facilitateurs ou facteurs facilitants

- Normes sociales perçues
- Conséquences positives perçues
- Conséquences négatives perçues

- 4h. Demander aux participants de souligner ou de mettre en vedette ces quatre déterminants sur leur document. Dire aux participants que, bien que ces 12 déterminants s'appliquent probablement aux comportements de santé et de WASH, il n'y a pas assez de données pour dire lesquels s'appliquent aux comportements d'agriculture ou de gestion des ressources naturelles, aux comportements éducatifs ou aux comportements liés à l'égalité des sexes.
- 4i. Demander aux participants de revoir le **Document 10-1 : Scénarios A et B**. Leur expliquer qu'ils auront 15 minutes pour lire le Scénario B et souligner les différents déterminants du changement de comportement qu'ils voient dans l'histoire.
Remarque : Considérer peut-être faire un exemple en tant que groupe pour vous assurer que tous les participants comprennent les instructions. Par exemple, John craint que l'eau traitée ait mauvais goût. Il s'agit d'une conséquence négative perçue. Rappeler aux participants que les déterminants peuvent être des facteurs favorisant ou des barrières et souligner les deux.
- 4j. Après 15 minutes, rassembler le groupe et demander aux participants quelles catégories de déterminants se trouvent dans l'histoire. (Les réponses peuvent inclure : *Le goût est une conséquence négative perçue. Le gaspillage d'argent est une efficacité perçue de l'action. L'eau à la source est déjà bonne est un risque perçu. Garder les enfants en bonne santé est une conséquence positive perçue. La santé des enfants est une efficacité perçue de l'action. Ajouter juste la bonne quantité est une auto-efficacité perçue. Ma femme approuve est une norme sociale perçue.*)
- 4k. Demander s'il y a des questions sur l'exercice.

5. Facteurs favorisant et Barrières (20 minutes)

- 5a. Expliquer aux participants qu'une fois qu'ils auront compris les déterminants de leur Groupe Prioritaire, ils peuvent également comprendre si ces déterminants sont des facteurs favorisant ou des barrières et s'ils se situent au niveau individuel, social ou environnemental.
- 5b. Montrer aux participants le flip chart préparé de l'image du modèle socio-écologique et expliquer les différences entre les barrières et les facteurs favorisant individuels, sociaux et environnementaux :

- **Barrières et facteurs favorisant individuels** sont ce que la personne pense, ressent et veut, comme sa personnalité, ses habitudes, ses compétences, ses connaissances, ses attitudes et ses croyances. Ceux-ci peuvent être influencés par des facteurs tels que l'âge, le sexe, la religion, le niveau d'alphabétisation, les objectifs et les rêves d'une personne.
- **Barrières et facteurs favorisant sociaux** comprennent ce que les amis, la famille (mari, femme, **mère**, père, sœur, etc.) et les voisins disent ou font (par exemple, le commerçant local, le pasteur de l'église, le promoteur de l'hygiène, etc.). Cette catégorie peut également inclure les coutumes locales et les normes sociales.

Barrières et facteurs favorisant environnementaux sont les services, les ressources et les politiques qui existent là où la personne vit (par exemple, une économie principalement agricole, la disponibilité des cliniques dans le village, les politiques nationales ou régionales sur l'eau et l'assainissement, les politiques de certification des semences, la disponibilité des services de vulgarisation agricole, etc.). Cette catégorie comprend également les systèmes de marché tels que les chaînes d'approvisionnement et les produits disponibles sur les marchés locaux.



MODÈLE SOCIO-ÉCOLOGIQUE

- 5c. Expliquer qu'il existe de nombreux modèles, tels que le modèle socio-écologique, qui peuvent nous aider à comprendre le comportement humain. Une fois que nous comprenons si les déterminants sont au niveau individuel, social ou environnemental, nous pourrions mieux adapter nos interventions. D'autres théories et modèles sont brièvement abordés dans le **Document 10-3 : Autres théories et modèles sélectionnés de changement de comportement**.
- 5d. Expliquer que bien que cette formation ne se concentre pas sur la façon de faire de la recherche formative (comme une analyse des barrières), la compréhension des déterminants du Groupe Prioritaire peut aider un ACC à identifier les barrières les plus importantes pour lesquelles les gens ne pratiquent pas un comportement et les facteurs favorisant qui peuvent faciliter l'adoption d'un comportement.
- 5e. Expliquer qu'il existe un questionnaire standard adaptable qui peut être utilisé pour identifier ce que les membres d'un Groupe Prioritaire considèrent comme des facteurs favorisant et des barrières pour un comportement particulier.¹⁵ Les résultats peuvent aider les ACC à développer une stratégie de changement de comportement plus efficace. Voici quelques exemples de questions :
- **Qu'est-ce qui vous empêche de [insérer l'action ou le comportement promu] ?**
Exemple : Qu'est-ce qui vous empêche de vous laver les mains avec du savon avant de manger ? Exemple : Qu'est-ce qui vous empêche d'utiliser des semences de qualité ?
 - **Qu'est-ce qui vous faciliterait la tâche pour [insérer l'action ou le comportement promu] ?**
Exemple : Qu'est-ce qui vous faciliterait la tâche pour pouvoir garder votre réservoir d'eau potable couvert en tout temps ?
Exemple : Qu'est-ce qui vous faciliterait la tâche pour le travail dans la plantation de deux cultures complémentaires (culture intercalaire) au niveau du même champ ?
 - **Qui approuve ? [insérer l'action ou le comportement promu] ?**
Exemple : Qui approuve le fait que vous payiez l'eau potable ?
Exemple : Qui approuve que vous vendiez des produits supplémentaires de votre jardin au marché ?
 - **Qui désapprouve [insérer l'action ou le comportement promu] ?**
Exemple : Qui désapprouve le fait que vous payiez l'eau potable ?
Exemple : Qui désapprouve le fait que vous vendiez des produits supplémentaires de votre jardin au marché ?

¹⁵ Pour une description complète de l'analyse des barrières, voir Kittle, B. 2017. *A Practical Guide to Conducting a Barrier Analysis*. New York: Helen Keller International. L'analyse des barrières est généralement une formation de cinq jours sur la conception et la mise en œuvre de cette approche.

5f. Poser les questions suivantes aux participants.

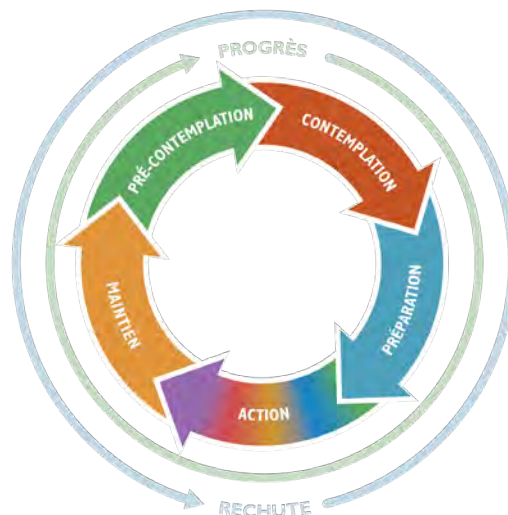
- Comment le fait de connaître les barrières au changement de comportement peut-il aider à promouvoir le changement ? Par exemple, si je suis conscient qu'une barrière pour mon Groupe Prioritaire (par exemple, celui des mères d'enfants de moins de 5 ans) est le fait que leurs maris n'approuvent pas le comportement, cela veut dire que le déterminant des normes sociales perçues est important. Dans ce cas, je peux commencer à réfléchir à une stratégie de CSC qui peut être utilisée dans les groupes de maris pour surmonter cette barrière. (Les réponses doivent inclure : *Cela nous permet de travailler à éliminer les barrières.*)
- Comment la connaissance des facteurs favorisant du changement de comportement nous aide-t-elle à promouvoir le changement ? (Les réponses doivent inclure : *Cela nous permet de mettre en évidence les facteurs favorisant qui rendent le changement plus attrayant.*)

6. Activité des déterminants du CSC (25 minutes)

- 6a. Expliquer qu'il est important de collecter systématiquement des informations auprès du Groupe Prioritaire au fil du temps pour voir si les barrières ou les facteurs favorisant ont changé. Par exemple, l'accès à l'eau peut avoir été une barrière à l'irrigation et au lavage des mains. Cependant, cette barrière a peut-être été surmontée grâce à des améliorations des infrastructures hydrauliques. Si les taux d'irrigation et / ou de lavage des mains n'ont pas augmenté, d'autres barrières peuvent empêcher l'adoption de ce comportement / de cette pratique. Dites aux participants que, tout en menant cette recherche, il faut des compétences spécifiques en dehors de cette formation, ils joueront brièvement à un jeu d'appariement sur la sélection ou la conception d'activités. *Remarque* : Ne concevoir des activités qu'après la fin de la recherche formative.
- 6b. Distribuer le **Document 10-4 : Faire correspondre l'activité au déterminant** pour chaque personne. Demander aux participants de travailler individuellement pour trouver les déterminants qui correspondent le mieux aux activités.
- 6c. Après 10 à 15 minutes, ou une fois que tout le monde a terminé l'exercice, demander aux participants de partager ce qu'ils ont fait avec un voisin. Vérifier les réponses à l'aide du **Document 10-5 : Clé de correction pour faire correspondre l'activité au déterminant**, et répondre à toutes les questions.
- 6d. Discuter avec les participants des autres décisions programmatiques qu'ils pourraient prendre une fois qu'ils connaissent les déterminants importants du Groupe Prioritaire et leurs barrières et facteurs favorisant perçus pour adopter un comportement. (Les réponses peuvent inclure : *adapter un programme de formation aux besoins / barrières spécifiques du Groupe Prioritaire, créer des aides visuelles, etc.*)
- 6e. Demander aux participants s'ils ont encore des questions sur les déterminants.

7. Étapes du changement (20 minutes)

- 7a. Expliquer aux participants que maintenant qu'ils comprennent mieux les Groupes Prioritaires, les déterminants, les barrières et les facteurs favorisant du changement, ils apprendront les étapes du changement.¹⁶ Ce modèle de CSC peut nous aider à comprendre où se situe notre Groupe Prioritaire tout au long du processus de changement.
- 7b. Afficher le flip chart préparé montrant le modèle des étapes du changement.
- 7c. Expliquer que le modèle des étapes du changement décrit le changement de comportement comme un processus et comporte plusieurs étapes.¹⁷ Le changement de comportement, en particulier le comportement habituel (comme l'utilisation de latrines ou le lavage des mains avec du savon et de l'eau), se produit continuellement par le biais d'un processus cyclique.
- 7d. Demander aux participants de lire le tableau ci-dessous à haute voix pour examiner la définition de chaque étape et donner des exemples liés à WASH et à l'agriculture. Le facilitateur peut également donner des exemples verbalement tout en pointant le modèle des étapes du changement.



Description	Exemple Agricole	Exemple WASH
Pré-contemplation Je n'ai pas l'intention de prendre des mesures dans un proche avenir. Je peux ignorer que mon comportement est problématique ou produit des conséquences négatives. Je peux sous-estimer les avantages d'un changement de comportement et mettre trop l'accent sur les inconvénients d'un changement de comportement.	Je suis agriculteur et je ne sais pas ce qu'est le paillis ni les avantages de son utilisation dans mes champs.	Je ne me lave pas les mains après être allé aux toilettes et je ne pense pas que ce soit un problème.
Contemplation J'ai l'intention de commencer le comportement dans un avenir proche. Je reconnais que mon comportement peut être problématique et j'entreprends une considération plus réfléchie et pratique sur les avantages et les inconvénients d'un changement de comportement, en insistant également sur les deux. Je peux	J'ai appris que le paillis aide à garder le sol humide et réduit les mauvaises herbes. Je pense commencer à l'utiliser dans mes champs.	J'ai appris que des mains sales peuvent rendre ma famille et moi-même malades. Je pense que nous devons peut-être commencer à nous laver les mains avec du savon.

¹⁶ Adapté de American Society on Aging and the American Society of Consultant Pharmacists Foundation from DiClemente, C. C., and Prochaska, J. O. 1998. Toward a comprehensive, transtheoretical model of change: Stages of change and addictive behaviors, in W. R. Miller and N. Heather, eds., *Applied Clinical Psychology. Treating Addictive Behaviors*, pp. 3–24. New York: Plenum Press. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-1934-2_1.

¹⁷ Le modèle des étapes du changement est également appelé Modèle transthéorique.

Description	Exemple Agricole	Exemple WASH
encore avoir des sentiments mitigés sur le changement de mon comportement.		
Préparation Je décide que je vais changer de comportement et je me prépare à agir. Je commence par de petites étapes et je fais des plans pour changer mon comportement. Je crois que changer mon comportement peut conduire à des améliorations et que c'est le moment d'agir.	J'ai découvert quels matériaux locaux mes voisins utilisent pour le paillis. J'ai décidé d'utiliser du paillis sur la moitié de mon champ, et j'ai pu déterminer combien de paillis j'aurais besoin et où je peux le recueillir.	J'ai parlé à quelques amis qui ont construit des robinets tippy-tap et j'ai pris connaissance du matériel qu'ils ont utilisé pour le construire. Avant de procéder, j'en ai discuté avec ma femme, et nous avons décidé d'en construire un ensemble.
Action J'ai récemment changé de comportement et j'ai l'intention d'aller de l'avant avec ce changement de comportement. Je le montre en modifiant mon comportement problématique ou en acquérant de nouveaux comportements améliorés.	J'ai essayé le paillis sur la moitié de mon champ et les résultats ont été excellents. Maintenant, je choisis d'utiliser du paillis sur tous mes champs.	J'ai commencé à me laver les mains à l'eau et au savon presque à chaque fois que je quitte les latrines et avant de manger.
Maintien J'ai soutenu mon changement de comportement pendant un certain temps (défini comme plus de six mois) et j'ai l'intention de maintenir le changement de comportement à l'avenir. Je m'efforce d'empêcher la rechute aux stades antérieurs.	Je m'assure toujours qu'il y a du paillis sur mes champs pour protéger le sol. C'est devenu une habitude.	Je me lave les mains à chaque fois avant de manger et après le lavage. C'est devenu une habitude.
Rechute J'ai recommencé à pratiquer mon comportement antérieur. La rechute est normale, et cela peut se produire lorsque j'essaie de changer un comportement autour de quelque chose que je fais depuis longtemps.	J'avais l'habitude d'utiliser du paillis dans mes champs, mais maintenant je ne le fais plus.	Je me lavais les mains avec du savon tout le temps, mais maintenant je ne le fais plus.

7e. Poser les questions suivantes aux participants.

- Imaginez que vous travaillez avec un Groupe Prioritaire qui a été certifié « sans défécation en plein air » lors d'une intervention d'assainissement total dirigée par la communauté dans le passé. Cependant, les membres du Groupe Prioritaire ont recommencé à déféquer en plein air. À quelle étape se situe le Groupe Prioritaire ?

(Les réponses peuvent inclure : *Rechute dans la contemplation ou la préparation, s'ils envisagent d'utiliser les latrines.*)

- Que pourrait-il se passer si nous supposons que les membres du Groupe Prioritaire partent d'une étape de pré-contemplation ?

(Les réponses peuvent inclure : *Nous ne pourrions pas traiter les facteurs qui ont contribué à leur rechute ; les participants ne seront pas intéressés par le contenu ; ils s'ennuieront ; et le temps et les ressources seront gaspillés.*)

- Imaginez que vous travaillez avec un Groupe Prioritaire d'agriculteurs qui ont rechuté et ne couvrent plus leur sol avec du paillis. Qu'est-ce qu'on pourrait vouloir faire ?

(Les réponses peuvent inclure : *Poser des questions pour comprendre pourquoi ils ont cessé d'utiliser du paillis ; et travailler avec eux sur une action ou un pas vers l'utilisation de paillis à nouveau.*)

7f. Demander aux participants de penser à un changement qu'ils ont apporté dans leur propre vie en réfléchissant aux questions suivantes :

- Comment le modèle des étapes du changement reflète-t-il votre expérience des changements de comportement ?
- Comment est-ce différent ?

7g. Expliquer que les ACC peuvent concevoir et mettre en œuvre des activités en fonction du stade où se trouvent les gens et les aider à se diriger progressivement vers l'action et le maintien. Une fois que vous comprenez à quelle étape se situe votre Groupe Prioritaire, il est plus facile de voir où il doit se déplacer ensuite. De nombreux programmes (et le personnel du programme) supposent que leur Groupe Prioritaire est toujours au stade de la pré-contemplation, et donc ils se concentrent sur la sensibilisation. Cela peut les amener à ignorer le fait que les gens sont souvent conscients de l'importance d'un comportement mais ont du mal à surmonter les barrières à sa pratique. En même temps, gardez à l'esprit que le processus des étapes de changement n'est pas à sens unique : Les gens peuvent faire des allers-retours entre la préparation et l'action, s'arrêter à un stade particulier ou revenir au précédent.

7h. En groupe, lire le tableau ci-dessous :

Si votre Groupe Prioritaire est en grande partie à ce stade de changement ¹⁸	Concentrez-vous sur les points suivants :
Pré-contemplation Les gens ne pensent pas que leur comportement pose problème et ils n'ont aucune intention / intérêt à le changer. Par exemple, une personne défèque à l'air libre et pense que ce n'est pas un problème.	Sensibiliser le public sur les problèmes et réduire les barrières.
Contemplation Les gens sont conscients du problème lié à leur comportement et envisagent d'agir, de peser le pour et le contre. Par exemple, une personne défèque en plein air malgré son inquiétude quant aux risques pour la santé qu'elle représente.	Souligner les avantages d'un comportement, augmenter la pression sociale et aider les gens à faire des plans.
Préparation Les gens sont motivés à changer leur	Réduire les barrières qui rendent le comportement plus difficile, comme le

¹⁸ Tableau adapté de : Schmied, P. 2017. *Behaviour Change Toolkit for International Development Practitioners*. Prague, Czech Republic: People in Need.

Si votre Groupe Prioritaire est en grande partie à ce stade de changement ¹⁸	Concentrez-vous sur les points suivants :
comportement, à résoudre le problème, à voir les avantages et à planifier pour agir. Par exemple, une personne est convaincue des avantages d'une latrine, mais ne dispose pas des matériaux pour sa construction.	manque de connaissances ou les coûts élevés.
Action Les gens ont commencé à pratiquer le comportement, à ressentir ses avantages ainsi que ses coûts (comme le temps, les efforts, l'argent et les opinions des autres). Par exemple, une personne a commencé à utiliser des latrines à bas prix qui nécessitent un entretien régulier.	Aider à résoudre les problèmes, fournir des commentaires sur les résultats et faciliter le soutien social.
Maintien Les gens pratiquent ce comportement, nécessitant un certain effort pour continuer à long terme. Par exemple, une personne est à l'aise avec l'utilisation des latrines et n'est pas d'accord pour déféquer à l'air libre.	Assurer les conditions préalables pour les rappels et le renforcement de la durabilité.
Rechute Les gens peuvent avoir quelques ou même de nombreux petits écarts, voire des rechutes (périodes où ils reviennent à leur comportement antérieur).	Évaluer les raisons de la rechute, fournir un soutien individuel pour réévaluer les motivations et les barrières et planifier des stratégies d'adaptation plus solides.

- 7i. L'étape de changement de votre Groupe Prioritaire peut être identifiée grâce à votre enquête de référence en évaluant la conscience des gens (sont-ils conscients du problème ?), les attitudes (ont-ils envisagé d'adopter le comportement promu ?), les pratiques (pratiquent-elles déjà le comportement ?), et les facteurs qui rendent le maintien du comportement difficile ou facile. Cela peut aider les ACC à comprendre si leur Groupe Prioritaire est prêt à changer.

8. Étapes de l'activité de changement (15 minutes)

- 8a. Expliquer qu'une façon de pratiquer et de se familiariser avec le modèle des étapes du changement consiste à ce que les participants réfléchissent à leur situation face aux différents comportements dans leur propre vie.
- 8b. Placer six panneaux préparés autour de la salle de formation (en les espaçant) représentant une étape du processus des étapes du changement (pré-contemplation, contemplation, préparation, action, maintien et rechute). Demander aux participants de se tenir au centre de la salle. Expliquer que vous lirez un certain nombre de phrases et que chaque personne passera à l'étape où elle se trouve actuellement liée à son propre comportement.
- 8c. Donner un exemple, comme « Je me lave les mains avec du savon avant de manger ». Le facilitateur peut choisir entre 4 et 5 phrases parmi les exemples de phrases dans la **Leçon Avancée Document 10-6 : Exercice sur les étapes du changement**, ou ils peuvent en choisir différents exemples adaptés au contexte.
- 8d. Après l'exercice, demander aux participants de réfléchir à cette activité et à la façon dont elle pourrait s'appliquer à leur travail. Demander pourquoi il serait utile de savoir à quel stade du changement se situe le Groupe Prioritaire et comment obtenir ces informations (les réponses

peuvent inclure : *Oui, nous pouvons planifier des activités en fonction de l'étape du processus de changement d'une personne. Par exemple, pendant la pré-contemplation, nous pouvons vouloir nous concentrer davantage sur les connaissances et l'information. Cependant, si la personne est en préparation, il s'agit de travailler avec elle sur les barrières et les facteurs favorisant. Nous pouvons obtenir ces informations à l'aide de rapports, d'évaluations et d'observations et en posant des questions.*)

- 8e. Résumer en renforçant que le processus de changement est rarement linéaire et limité dans le temps (par exemple, les gens peuvent passer de la pré-contemplation à l'action, ou ils peuvent rester à une étape pendant une longue période), les gens commencent à différentes étapes, et c'est très courant de sauter ou même de répéter les étapes.¹⁹
- 8f. Expliquer aux participants qu'ils peuvent utiliser les catégories de déterminants (facteurs favorisant et barrières), le modèle socio-écologique et les étapes du changement pendant toutes les étapes d'un projet. Expliquer que pendant la conception d'un projet, ils peuvent découvrir les barrières et les facteurs favorisant en effectuant différents types de recherche formative, tels que des essais de pratiques améliorées, des entretiens, des discussions de groupe ou une étude d'analyse des barrières. Lors d'une visite à domicile, ils peuvent également identifier les facteurs favorisant et les barrières perçus lors d'une discussion en tête-à-tête avec un membre du ménage.
- 8g. Demander si quelqu'un a encore des questions sur le modèle socio-écologique ou les étapes du changement. Remercier les participants pour leur participation active.

9. Petites actions faisables (20 minutes)

- 9a. Dire aux participants que, maintenant qu'ils ont parlé de changement social et de comportement, ils vont considérer comment cela s'applique à leur travail en tant que formateur / facilitateur. Leur demander quels sont les objectifs de leur projet. (Les réponses peuvent inclure : *la réduction de la malnutrition, l'amélioration de l'accès à la nourriture ou la réduction des décès d'enfants.*)
- 9b. Expliquer que lorsqu'ils organisent une visite de site croisée, un témoignage, une formation ou une réunion communautaire ou lorsqu'ils effectuent une visite à domicile, ils mènent une activité de CSC. Avec chaque activité, ils promeuvent différents comportements liés à l'objectif global du projet.
- 9c. En tant qu'ACC, leur objectif est d'accroître le nombre de personnes qui pratiquent le comportement souhaité. Pour ce faire, ils peuvent :
 - Faciliter le comportement idéal ou désiré, ou la pratique
 - Rendre souhaitable le comportement idéal ou désiré, ou la pratique
 - Faciliter l'accès des gens aux connaissances, aux incitations, aux compétences, au temps, aux ressources et au soutien social nécessaires pour adopter et maintenir des pratiques idéales ou souhaitées, ou des comportements.
- 9d. Expliquer qu'il est souvent difficile pour les gens de changer complètement leur comportement. Comme discuté dans la section sur l'approche des étapes du changement, le changement de comportement est un processus. Un comportement qui pourrait être facile pour une personne de changer pourrait être difficile pour une autre personne.
- 9e. Même lorsqu'il existe de nombreuses barrières à l'adoption, nous pouvons rendre le comportement plus facile à adopter en commençant par de petites actions faisables (PAF). Afficher le flip chart préparé sur les PAF et lire le texte à haute voix.

¹⁹ Adapté de: The TOPS Program and CARE International. 2017. *REALIZE: Social and Behavioral Change for Gender Equity and Diversity*. Washington, DC : Le Programme TOPS.

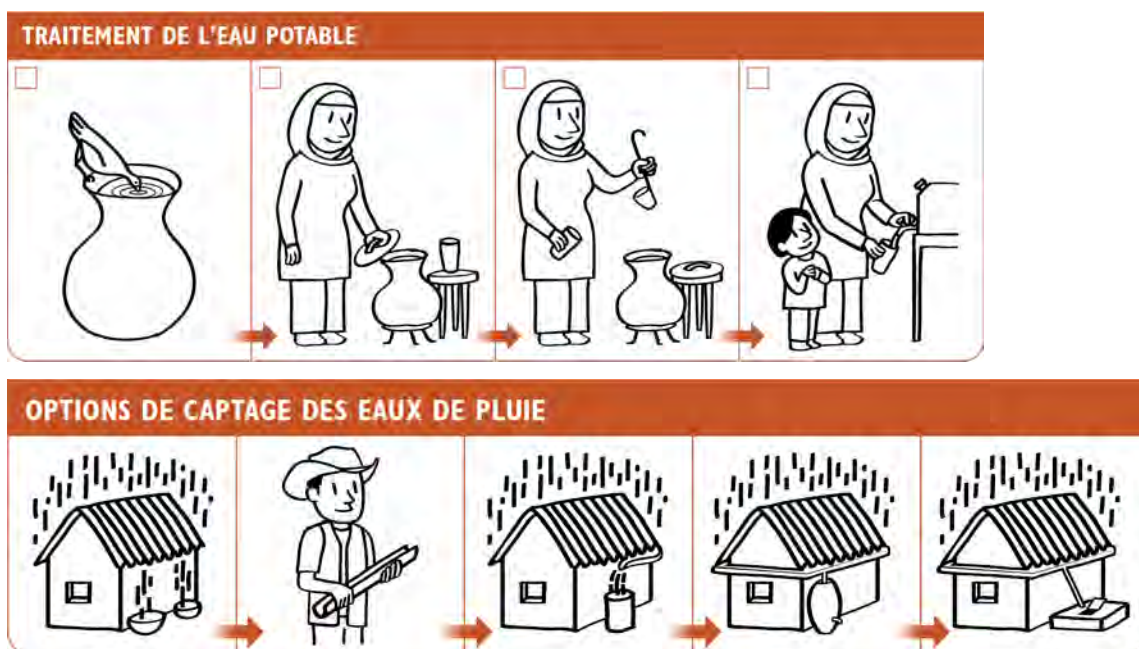
Petite action faisable (PAF)

Un comportement qui, lorsqu'il est pratiqué de manière cohérente et correcte, conduira à une amélioration personnelle et / ou de la vie. Elle est considérée comme réalisable par l'individu, de son point de vue, compte tenu de ses pratiques actuelles, des ressources disponibles et du contexte social particulier. Bien que le comportement ne soit pas une pratique idéale, il peut être le prochain meilleur comportement que plus de ménages sont susceptibles d'adopter, parce qu'il est considéré comme faisable de leur point de vue.²⁰ Les PAF peuvent également être efficaces dans le processus de changement de comportement dans le cadre des étapes du changement. Une PAF peut être une étape sur la voie de l'adoption du comportement idéal.

9f. Voici quelques exemples de la différence entre une pratique idéale et une PAF :

- *Pratique idéale* : Utilisez un bidon de 20 litres avec un bouchon pour stocker l'eau potable.
PAF : Si ce n'est pas possible, utilisez un récipient avec un petit goulot et couvrir avec la meilleure option disponible.
- *Pratique idéale* : Utiliser un sac hermétiquement fermé pour stocker les céréales séchées.
PAF : A défaut d'utiliser des sacs tissés, doubler ou tripler les sacs pour fournir des barrières supplémentaires aux ravageurs.
- *Pratique idéale* : Installer une station de lavage des mains permanente qui est régulièrement fournie avec du savon.
PAF : Si ce n'est pas possible, se laver les mains à l'aide d'un pichet avec une bassine et de l'eau et du savon.
PAF : Utiliser de l'eau savonneuse (OMO mélangée à du détergent) au lieu du savon en barre.

9g. Expliquer que les PAF peuvent également être montrées sous forme d'illustrations. Voici quelques exemples sur la manipulation sûre de l'eau et la récupération des eaux de pluie.



²⁰ WASHplus. 2015. Petites actions réalisables : Une approche réalisable du changement de comportement. *Résumé d'apprentissage WASHplus*. Washington, DC : FHI 360 [Accessible à: www.washplus.org/sites/default/files/sda-learning_brief2015.pdf](http://www.washplus.org/sites/default/files/sda-learning_brief2015.pdf).

- 9h. Noter qu'une fois que les PAF sont identifiées, les agents communautaires peuvent négocier avec les membres du Groupe Prioritaire pour continuer à progresser le long du continuum vers la pratique idéale. Cela pourrait inclure un ACC travaillant avec un membre du Groupe Prioritaire pour évaluer les pratiques actuelles et identifier les améliorations liées à l'agriculture ou à WASH et aider le membre à identifier et surmonter les barrières pour faciliter la PAF. Cela peut également inclure de travailler avec un membre de la communauté pour identifier les comportements préparatoires ou les comportements qui doivent se produire avant que le comportement idéal puisse être pratiqué avec succès.²¹ Par exemple :
- Avant de pratiquer le lavage des mains avec du savon, les gens doivent collecter de l'eau, acheter du savon, préparer une station de lavage des mains et se rendre à pied au lieu de lavage des mains. Ce sont tous des comportements préparatoires qui aident à atteindre le comportement idéal.
 - Avant que les agriculteurs puissent utiliser le compost pour améliorer leur sol, ils doivent collecter les restes de nourriture et les herbes ou les feuilles séchées, les retourner périodiquement pour l'aider à se décomposer et transporter le compost jusqu'à leur champ. Ce sont tous des comportements préparatoires qui les aident à atteindre le comportement idéal.
- 9i. Expliquer que la **Leçon 5 : Changement de Comportement Négocié** se concentre sur la négociation de comportements idéaux ou des PAF. Rappeler aux participants de soutenir et de ne pas porter de jugement lorsque quelqu'un fait autre chose que le comportement idéal.

10. Exercice PAF en groupe (45 minutes)

- 10a. Scinder les participants en petits groupes. Leur expliquer qu'ils auront 20 minutes pour travailler ensemble sur un exercice PAF. Afficher le flip chart préparé avec les instructions pour le travail en groupe PAF.

Option 1 (45 minutes)

- i. Demander à chaque membre du groupe de penser à un comportement ou à une pratique qu'il essaie de changer dans sa propre vie (par exemple, j'essaie d'arriver au travail à l'heure [avant 8 heures] chaque jour). Discuter des options en petit groupe et choisir un membre et son comportement pour se concentrer sur l'activité.
- ii. Dire aux participants d'utiliser les questions ci-dessous pour en savoir plus sur le membre du groupe et le comportement qu'ils aimeraient pratiquer :
 - **Qu'est-ce qui vous empêche de** [insérer l'action ou le comportement promu] ?
 - **Qu'est-ce qui vous faciliterait la tâche pour** [insérer l'action ou le comportement promu] ?
 - **Qui vous approuve** [insérer l'action ou le comportement promu] ?
 - **Qui désapprouve** [insérer l'action ou le comportement promu] ?
- iii. Expliquer qu'ils devraient ensuite discuter des PAF qui sont réalisables du point de vue de la personne de votre groupe qui essaie de changer leur comportement et d'écrire ou de dessiner des idées sur du papier flip chart (voir l'exemple ci-dessous). Après 15 minutes, demander aux participants d'accrocher leurs flip chart au mur. Faire une promenade dans la galerie et permettre aux participants de poser des questions et de fournir des feedback sur chaque flip chart Alternativement, vous pouvez avoir des présentations en petits groupes et en discuter en plénière.

²¹ Exemples de : Helvetas, 2016. Atelier sur le changement de comportement - Session 2. Disponible à : <https://www.fsnnetwork.org/behavior-change-manual-wash-projects>.

Exemple pour l'Option 1

Comportement idéal : John arrive au travail tous les jours à 8 h.

Barrières : Le bus est toujours en retard, il est fatigué le matin car il se couche tard et il doit aller chercher de l'eau le matin pour se baigner.

Facteurs favorisant : Il pourrait choisir de prendre un bus plus tôt, et ses fils sont maintenant assez grands pour aider à recueillir de l'eau pour se baigner.

Qui approuve le comportement : Superviseur et collègues de John

Qui désapprouve le comportement : Sa femme

PAF : John peut demander à ses fils de l'aider à collecter de l'eau le matin ; John peut discuter avec son épouse de l'importance d'arriver au travail à l'heure.

Option 2 (45 minutes)

- i. Scinder les participants en petits groupes. Si vous avez plusieurs secteurs (WASH, agriculture, GRN, etc.), regrouper les participants avec d'autres qui travaillent dans le même secteur.
- ii. Demander à chaque groupe de choisir un comportement ou une pratique qu'ils promeuvent dans leur projet et dites-leur de noter les réponses aux invites suivantes sur un papier flip chart.
 - Choisir deux raisons (selon leur recherche formative) pour lesquelles le Groupe Prioritaire n'adopte pas ce comportement ou cette pratique.
 - Réfléchir à des façons dont leur projet pourrait soutenir le changement de comportement en s'attaquant à ces facteurs ou raisons spécifiques.
 - Définir deux PAF qui sont sur le chemin du comportement ou de la pratique idéale.
- iii. Après 15 minutes, demander aux participants d'accrocher leurs flip chart au mur. Faire une promenade dans la galerie et permettre aux participants de poser des questions et de fournir des feedback sur chaque flip chart. Vous pouvez également avoir des présentations en petits groupes et en discuter en plénière.

Exemple pour l'Option 2

Comportement idéal : Les mères des enfants de moins de 5 ans du Groupe Prioritaire se lavent les mains à l'eau et au savon.

Barrières : Le Groupe Prioritaire pense qu'il n'y a pas assez de temps pour se laver les mains, les enfants sont impatients et / ou le lavage des mains est un gaspillage d'eau.

Facteurs favorisant : Le Groupe Prioritaire pense que le savon sent bon, qu'il y a suffisamment de savon à la maison et / ou que l'on croit que le lavage des mains protège contre les maladies.

Qui approuve le comportement : Autres mères, mari et enfants

Qui désapprouve le comportement : Belle-mère

PAF : Le Groupe Prioritaire crée un robinet tippy-tap pour utiliser moins d'eau lors du lavage des mains ; le Groupe Prioritaire crée une petite pancarte à côté des toilettes pour rappeler le lavage des mains

11. Conclusion (10 minutes)

- 11a. Rappeler aux participants qu'il est important de comprendre avec qui ils travaillent et d'examiner les situations de leur point de vue. Parfois, il est difficile de comprendre pourquoi les gens décident de faire des choses qui ne semblent pas être « bonnes ». En posant des questions aux gens et en essayant de comprendre la situation de leur point de vue, les ACC peuvent développer des activités de CSC plus efficaces. Encourager les participants à se voir, non pas comme des experts qui partagent des informations ou qui conseillent, mais plutôt comme des aides qui font la promotion d'un changement de comportement parmi des personnes qui ont déjà toute une vie d'expériences personnelles et de connaissances.
- 11b. Le modèle des étapes du changement peut nous aider à déterminer notre activité de CSC. Si notre Groupe Prioritaire est déjà en phase « d'action », alors il a probablement les connaissances et les compétences pour faire le comportement et n'a pas besoin de recevoir plus d'informations ou d'assistance sur ce sujet. Le modèle socio-écologique nous aide à comprendre à quel niveau les barrières et les facteurs favorisant influencent notre Groupe Prioritaire et peut nous aider à réfléchir à des activités ciblant le changement aux niveaux individuel, social et environnemental. Expliquer que lors de la planification des activités, les ACC s'efforcent de maximiser les facteurs favorisant et de réduire les barrières. Reconnaître qu'ils peuvent être confrontés à de nombreuses barrières individuelles, sociales et environnementales concernant le changement de comportement dans leur travail. Ils ne peuvent pas à eux seuls s'attaquer à tous les changements sociaux et structurels qui doivent se produire pour améliorer la sécurité alimentaire, réduire la pauvreté et lutter contre les croyances négatives des autres.
- 11c. La formation FMAC enseigne des compétences qui se concentrent sur le partenariat, l'approbation et la reconnaissance des forces existantes. Ces techniques peuvent les aider à travailler avec des individus et des communautés pour apporter de petits changements. Commenter que les participants utilisent probablement déjà plusieurs de ces compétences chaque jour dans leurs projets.

Document 10-1 : Scénarios A et B

Scénario A :

Narrateur : Oumar arrive chez John et frappe à sa porte. John ouvre la porte.

Oumar : Salut John, comment allez-vous ?

John : Je vais bien, et vous ?

Oumar : Je vais bien aussi. Je voulais juste m'arrêter et dire bonjour. Avez-vous utilisé ces comprimés de chlore ?

John (frustré) : Regardez, Oumar. J'apprécie votre temps, mais je ne veux pas les utiliser.

Oumar (surpris) : Mais, John, ils sont bons pour votre santé. Vous devez rester en bonne santé et garder votre famille en bonne santé.

John : Merci pour le conseil. Bonne journée. À bientôt.

Narrateur : Oumar s'éloigne, incertain de savoir si John commencera ou non à utiliser les comprimés de chlore.

Scénario B

Narrateur : Oumar arrive chez John et frappe à sa porte. John ouvre la porte.

Oumar : Salut John, comment allez-vous ?

John : Je vais bien, et vous ?

Oumar : Je vais bien aussi. Comment sont ces comprimés de chlore ? Les utilisez-vous ?

John (frustré) : Regardez, Oumar. J'apprécie votre temps, mais je ne veux pas les utiliser.

Oumar (hochant la tête) : Je comprends que les gens peuvent avoir des raisons pour lesquelles ils n'utilisent pas de comprimés de chlore. Cela vous dérange si j'entre et que nous puissions discuter ?

John : bien sûr.

Narrateur : John et Oumar s'assoient ensemble dans la maison.

Oumar : Maintenant, dites-moi un peu pourquoi vous n'êtes pas sûr d'utiliser ces tablettes.

John : Lorsque nous étions à la manifestation, j'ai entendu dire que l'eau avait un goût bizarre et je crains de ne pas aimer le goût. Je pense aussi que c'est un gaspillage d'argent, car je sais que l'eau que nous utilisons nous convient. Je ne sais même pas où je suis censé acheter ces tablettes.

Oumar : Pensez-vous qu'il y aurait une raison de les utiliser ?

John : Eh bien, je sais qu'ils gardent les enfants en meilleure santé. Mon voisin James a commencé à les utiliser et sa famille était en bonne santé durant toute la période du choléra. Mais je ne suis toujours pas sûr.

Oumar : Eh bien, que diriez-vous la prochaine fois que j'apporte des comprimés et ensemble, nous pouvons essayer un verre d'eau traitée à la bonne dose ? Les gens se plaignent généralement de l'eau lorsqu'ils ajoutent trop de chlore. Nous ajouterons juste la bonne quantité, pour que le goût ne soit pas si fort.

John (s'arrête pour réfléchir) : Bien sûr, venez avec ces comprimés la prochaine fois. En tout cas, je sais que ma femme veut les utiliser.

Document 10-2 : Déterminants importants qui influencent le comportement.

Toujours explorer les quatre premiers déterminants de la recherche formative. Ils sont généralement considérés comme les plus importants pour les comportements de santé / nutrition. L'accès est également très important pour certains comportements WASH.

1. Auto-efficacité / compétences perçues

- La croyance d'un individu qu'elle peut adopter un comportement particulier étant donné sa connaissance ou ses compétences actuelles.
- L'ensemble des connaissances, des compétences ou des capacités nécessaires pour pratiquer un comportement particulier.

2. Normes sociales perçues

- La perception que les personnes importantes aux yeux d'un individu pensent qu'elles devraient adopter le comportement.
- Les normes ont deux parties : qui importent le plus à la personne sur une question particulière et ce que la personne perçoit que ces personnes pensent qu'elles devraient faire.

3. Conséquences positives perçues

- Les choses positives qu'une personne pense qu'elles se produiront à la suite de l'exécution d'un comportement.
- Poser des questions aux participants concernant les conséquences positives peut révéler les atouts (avantages) du comportement, les attitudes à l'égard du comportement et les attributs positifs perçus de l'action.

4. Conséquences négatives perçues

- Les choses négatives qu'une personne pense qu'elles se produiront à la suite de l'exécution d'un comportement.
- Poser des questions aux participants sur les conséquences négatives peut révéler un désavantage du comportement, des attitudes à l'égard du comportement et des attributs négatifs perçus de l'action.

5. Efficacité de l'action perçue

- La croyance qu'ils éprouvent en pratiquant un comportement, ils éviteront le problème (par exemple, si je dors sous une moustiquaire, je n'aurai pas le paludisme). Parfois évoqué comme faisant partie des conséquences positives perçues.

6. Accès

- L'accès comporte plusieurs facettes différentes, y compris le degré de disponibilité des produits nécessaires (par exemple, engrais, savon, préservatifs) ou des services (par exemple, services vétérinaires, vaccinations) nécessaires pour adopter un comportement donné.
- Il comprend les barrières liées au coût, à la géographie, à la distance, à la linguistique, aux problèmes culturels et au genre.

7. Susceptibilité / risque perçu

- Perception d'une personne quant à la vulnérabilité ou au risque qu'elle ressent à l'égard d'un problème particulier (par exemple, la possibilité que ses cultures puissent flétrir le manioc).

8. Gravité/Sévérité perçue

- Croire que le problème (que le comportement peut empêcher) est grave (par exemple, un agriculteur peut être plus porté à planter des arbres s'il pense que l'érosion du sol est un problème grave).

9. Signaux d'action / rappels

- La présence de rappels qui aident une personne à se souvenir d'un comportement particulier à appliquer (par exemple des empreintes de mains sur une station de lavage des mains à l'extérieur d'une latrine) ou les étapes impliquées dans le comportement (comme des aide-mémoires).
- Principaux événements puissants qui déclenchent un changement de comportement chez une personne (par exemple, un beau-frère mourant du choléra, ce qui conduit une personne à se laver les mains régulièrement).

10. Politique

- Lois et réglementations (locales, régionales ou nationales) qui affectent les comportements et l'accès aux produits et services (par exemple, l'existence de lois sûres sur les titres fonciers qui rendent plus probable le fait qu'une personne prenne des mesures pour améliorer ses terres agricoles).

11. Culture

- L'ensemble de l'histoire, des coutumes, des modes de vie, des valeurs et des pratiques au sein d'un groupe auto-défini. Cela peut être associé à l'appartenance ethnique ou au mode de vie et influe souvent sur les normes sociales perçues.

12. Volonté divine perçue

- La croyance d'une personne que c'est la volonté de Dieu (ou la volonté des dieux) d'avoir le problème et / ou de le surmonter.
- Comprend la perception du Groupe Prioritaire de ce que sa religion accepte / rejette et les perceptions du monde des esprits ou de la magie (par exemple, sorts, malédictions).
- De nombreuses études d'analyse des barrières non publiées ont montré que ce déterminant était important pour de nombreux comportements (en particulier pour les comportements de santé et de nutrition).

Remarque : Les facteurs de motivation universels sont des facteurs qui motivent la plupart des gens, quelles que soient les autres variables. Ils sont généralement utilisés dans les activités des médias de masse (par exemple, les panneaux d'affichage, les affiches, les messages d'intérêt public). Les motivations universelles incluent l'amour, la sécurité, le confort, la reconnaissance, le succès, la liberté, l'acceptation sociale, le statut et le pouvoir.

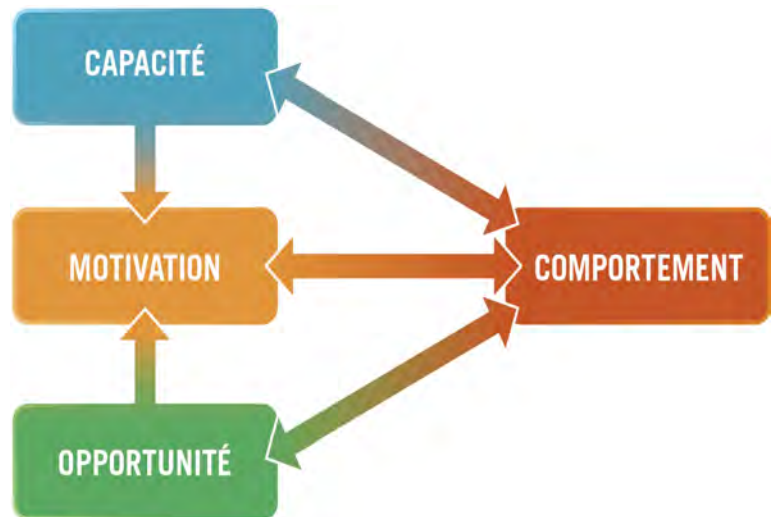
Cette liste de déterminants provient de Kittle, B. 2017. *Guide Pratique pour la Conduite d'Une Analyse des Barrières* (2^{ème} Ed.). New York : Helen Keller International. Disponible à : www.fsnnetwork.org/sites/default/files/final_second_edition_practical_guide_to_conducting_barrier_analysis.pdf. Ce document a été adapté à partir de documents développés à l'origine par AED et du manuel Food for the Hungry Barrier Analysis.

Document 10-3 : Théories et modèles de changement de comportement sélectionnés supplémentaires.

Modèle COM-B

Le modèle COM-B est utile car il capture la plupart des éléments communs à travers une gamme de modèles de changement de comportement existants. Le modèle stipule qu'une personne adoptera un comportement (par exemple, adopter une pratique agricole) si elle a suffisamment de **capacités**, **d'opportunités** et de **motivation** au bon moment et au bon endroit. Si l'un de ces éléments n'est pas présent ou est insuffisant, la personne ne pratiquera pas le comportement.

Lors de l'application du modèle, les concepteurs de projets peuvent déterminer quels aspects spécifiques de chaque élément sont pertinents pour une pratique spécifique parmi un groupe cible dans un contexte donné. Ceux-ci en collaboration avec les agents de mise en œuvre peuvent mieux garantir que les interventions du projet augmentent efficacement la capacité, la motivation et les opportunités de pratiquer un comportement et, par là même, facilitent l'adoption et le maintien de la pratique.



Source : USAID Advancing Nutrition, présentation de la réunion ANH, juin 2010

Diffusion d'innovations

La diffusion d'innovations cherche à expliquer comment de nouvelles idées, pratiques ou produits perçus comme nouveaux sont adoptés par différents groupes d'une population. La diffusion des innovations examine les qualités qui permettent à une innovation de se propager, l'importance des réseaux d'homologues et les besoins des différents groupes d'utilisateurs. Ce modèle, qui a souvent été associé à des approches de « transfert de technologie », reflète que certains groupes adoptent rapidement de nouvelles pratiques ou technologies en raison de capacités, de motivation et/ou d'opportunités différentes, tandis que d'autres attendent de voir leurs homologues bénéficier des innovations avant d'adopter eux-mêmes ces innovations.

Les applications actuelles de ce modèle à la conception de CSC soulignent que l'adoption de nouvelles techniques et technologies n'est pas toujours descendante. Il peut s'agir de solutions locales mises à l'échelle. La plupart des gens qui « adoptent » une nouvelle technologie « l'adaptent » pour la rendre plus facile et plus avantageuse pour eux. Les programmeurs devraient continuellement essayer de capturer ces adaptations pour voir si elles peuvent améliorer la technique ou la technologie dans son ensemble et s'avérer utiles à d'autres qui peuvent bénéficier de l'adoption.

Source : Rogers, E. M. (2003). *Diffusion d'innovations* New York : Free Press.

Le Modèle IBM WASH

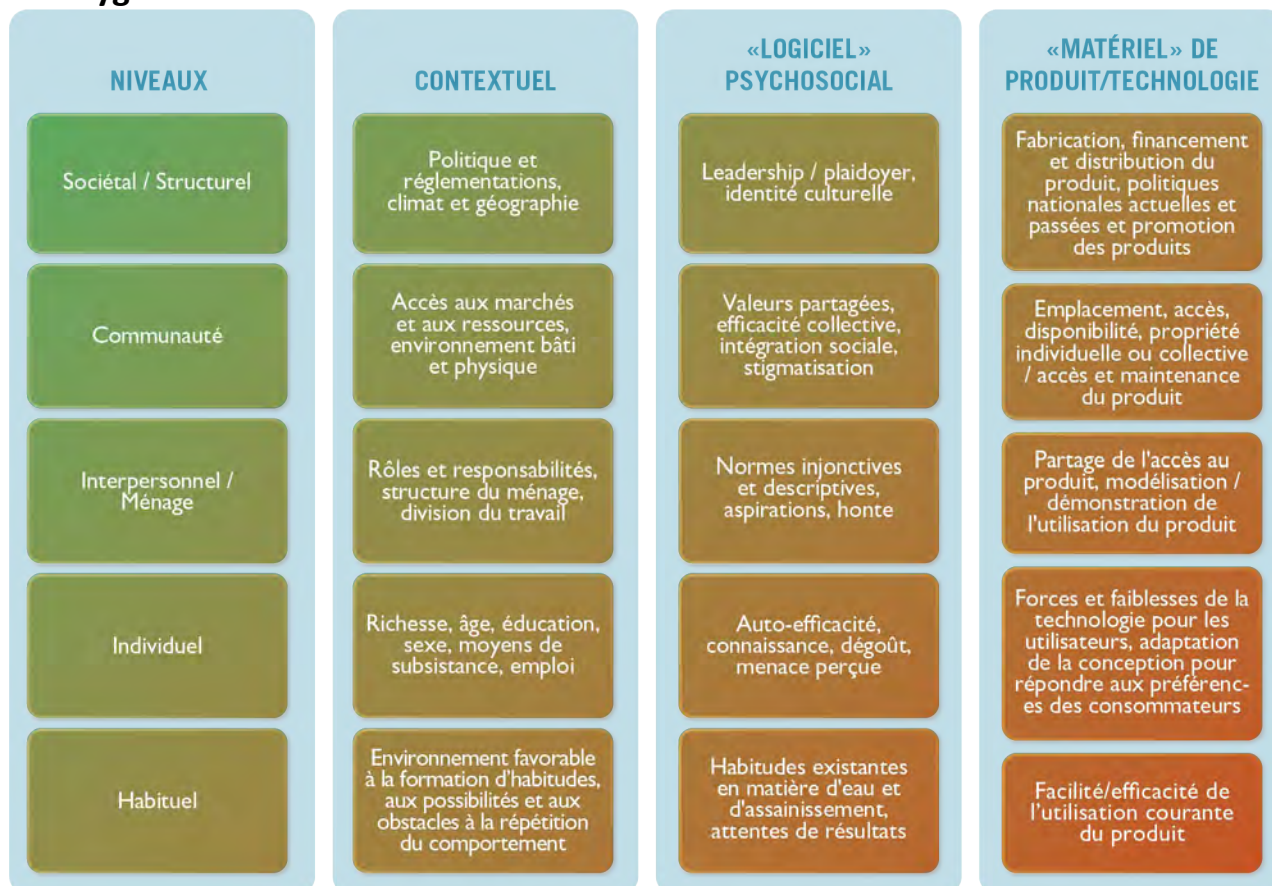
Le modèle comportemental intégré pour l'eau, l'assainissement et l'hygiène, un modèle écologique multiniveau et multi-facteur, est destiné à concevoir et à évaluer les interventions de changement de comportement impliquant :

Les comportements de santé fréquemment répétés (par exemple, se laver les mains avec du savon ou utiliser des latrines).

Utilisation de technologies habilitantes (par exemple station de lavage des mains, latrines, couverture alimentaire sûre, et / ou cuisinière).

Il peut aider à améliorer notre compréhension des facteurs qui influencent les pratiques en matière d'eau, d'assainissement et d'hygiène dans un environnement aux infrastructures limitées.

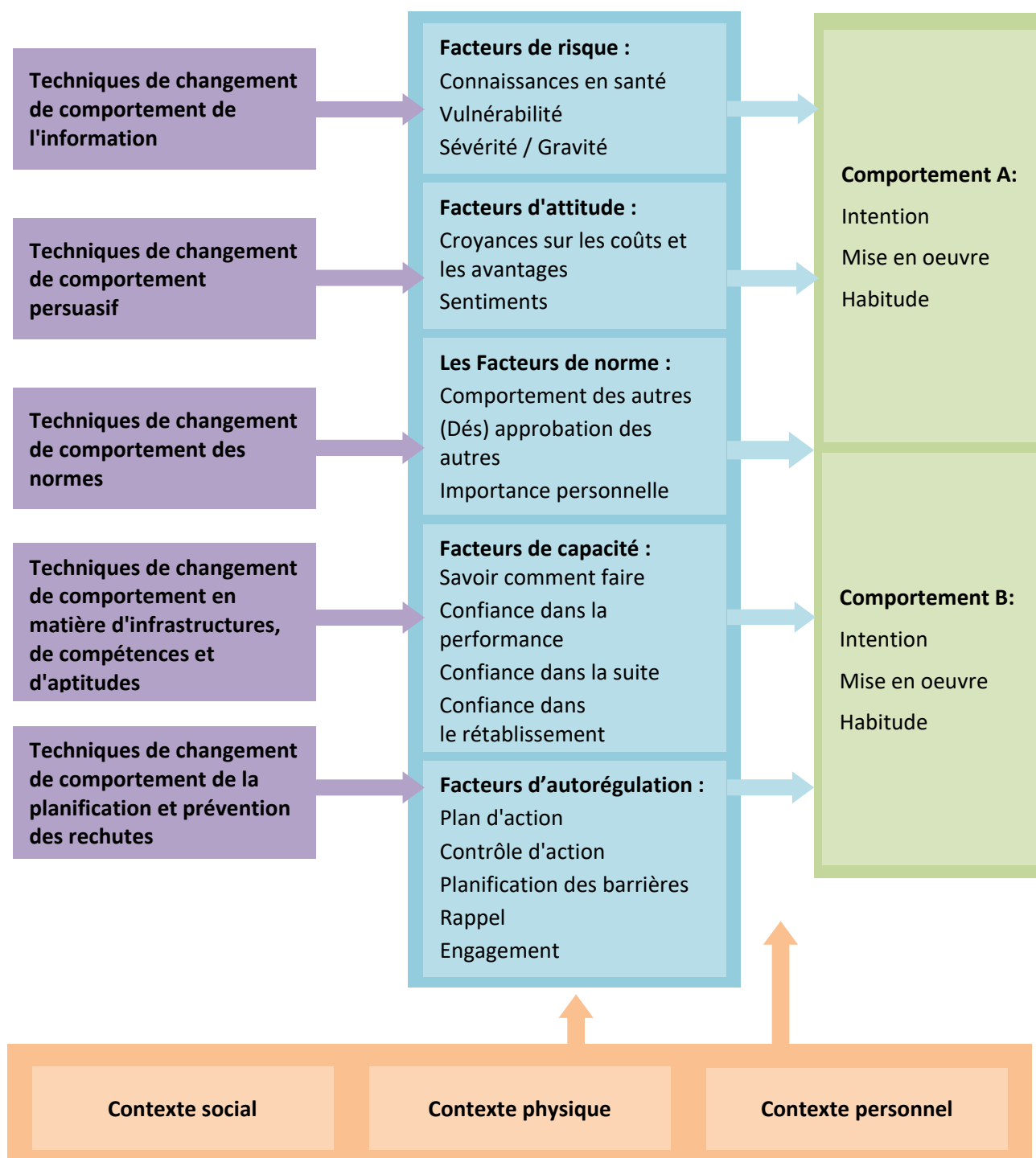
Modèle comportemental intégré pour le modèle de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène



Source : Dreibeibis R et al. (2013) Le modèle comportemental intégré pour l'eau, l'assainissement et l'hygiène : une revue systématique des modèles de comportement et un cadre pour la conception et l'évaluation des interventions de changement de comportement dans les environnements à infrastructure restreinte, BMC Public Health 26 octobre ; 13: 1015. doi: 10.1186/1471-2458-13-1015

Modèle RANAS (Risque, Attitudes, Normes, Capacité et Autorégulation)

Le modèle RANAS s'appuie sur différentes théories de la psychologie sociale et de la santé, telles que la théorie du comportement planifié et l'approche du processus d'action sanitaire. Le modèle RANAS fournit un outil pour analyser les différents déterminants du comportement sur la base de données quantitatives.



Source : Contzen, N., & Mosler, H.-J. (2015). *L'approche RANAS du changement de comportement systématique. Fiche d'information méthodologique 1*. Dübendorf, Suisse : Eawag, Institut fédéral suisse des sciences et technologies aquatiques.

Remarque : Plus de ressources peuvent être trouvées à :

www.thecompassforsbc.org/sites/default/files/strengthening_tools/SBCC%20Theory%20PowerPoint_August%202011.pdf

Document 10:4: Faire correspondre l'activité au déterminant

Instructions : Faites correspondre le déterminant dans la colonne de droite avec l'activité de programmation appropriée dans la colonne de gauche.

Exemples d'activités WASH et Agricoles / GRN

Exemple d'activité	Déterminant :
1. Démontrer ce qui se passe lorsqu'on laisse des aliments à découvert près d'un tas d'excréments.	a) Auto-efficacité perçue
2. Montrer aux mères des photos de leurs bébés avant et après le programme.	b) Normes sociales perçues
3. Plaider pour des contrôles et des réglementations sur les pesticides qui limitent l'importation de produits illégaux.	c) Conséquences positives perçues
4. Attacher du savon à l'aide d'une ficelle à côté du tippy-tap.	d) Conséquences négatives perçues
5. Enquête auprès des agriculteurs concernant le pourcentage de personnes souffrant de problèmes d'érosion des terres.	e) Accès
6. Effectuer un suivi communautaire pour montrer le pourcentage élevé d'enfants souffrant de malnutrition.	f) Signaux d'action / rappels
7. Persuader les magasins locaux de vendre des semences.	g) Susceptibilité / risque perçu
8. Peser les bébés à la fin de la session d'éducation sanitaire de deux semaines.	h) Sévérité / Gravité perçue
9. Démontrer et avoir une pratique opérationnelle sur l'application de nouvelles compétences, telles que la plantation d'arbres, l'installation d'une irrigation goutte à goutte, etc.	i) Volonté divine perçue
10. Convoquer des discussions avec des femmes plus âgées sur la façon dont les mères portaient leur bébé partout avec elles, pour rappeler aux mères actuelles les « anciennes méthodes ».	j) Politique
11. Travailler avec les chefs religieux pour aider les agriculteurs à réaliser que la rotation des cultures et le « repos de la terre » sont conformes aux recommandations de leurs Livres Sacrés.	k) Culture
12. Orienter les anciens du village et les maris des exploitantes agricoles vers les avantages de l'adoption des nouvelles pratiques.	l) Efficacité de l'action perçue

Document 10-5 : Clé de correction pour faire correspondre l'activité au déterminant

Exemple d'activité	Déterminant :
1. Démontrer ce qui se passe lorsque des aliments sont laissés à découvert près d'un tas d'excréments.	d) Conséquence négative perçue
2. Montrer aux mères des photos de leurs bébés avant et après le programme.	c) Conséquences positives perçues
3. Plaider pour des contrôles et des réglementations sur les pesticides qui limitent l'importation de produits illégaux.	j) Politique
4. Attacher du savon à l'aide d'une ficelle à côté du tippy-tap.	f) Signaux d'action / rappels
5. Enquête auprès des agriculteurs concernant le pourcentage de personnes souffrant de problèmes d'érosion des terres.	h) Sévérité / Gravité perçue
6. Effectuer un suivi communautaire pour montrer le pourcentage élevé d'enfants souffrant de malnutrition.	g) Susceptibilité / risque perçu
7. Persuader les magasins locaux à vendre des semences.	e) Accès
8. Peser les bébés à la fin de la session d'éducation sanitaire de deux semaines.	l) Efficacité de l'action perçue
9. Démontrer et avoir une pratique opérationnelle sur l'application de nouvelles compétences, telles que la plantation d'arbres, l'installation d'une irrigation goutte à goutte, etc.	a) Auto-efficacité perçue
10. Convoquer des discussions avec des femmes plus âgées sur la façon dont les mères portaient leur bébé partout avec elles, pour rappeler aux mères actuelles les « anciennes méthodes ».	k) Culture
11. Travailler avec les chefs religieux pour aider les agriculteurs à réaliser que la rotation des cultures et le « repos de la terre » sont conformes aux recommandations de leurs Livres Sacrés.	i) Volonté divine perçue
12. Orienter les anciens du village et les maris des exploitantes agricoles vers les avantages de l'adoption des nouvelles pratiques.	b) Normes sociales perçues

Document 10-6 : Exercice sur les étapes du changement

Le facilitateur peut choisir quatre à cinq exemples de cette liste à utiliser pendant l'exercice ou utiliser d'autres exemples appropriés pour le contexte de la formation :

- Se laver les mains avec du savon et de l'eau avant de manger
- Identifier les barrières et les facteurs favorisant du changement de comportement
- Pratiquer l'écoute active
- Faire du sport 30 minutes par jour
- Traiter les collègues avec respect
- Poser des questions ouvertes
- Manger au moins trois portions de fruits par jour
- Manger au moins trois portions de légumes par jour
- Prendre des décisions conjointement avec son partenaire
- Traiter son eau avant de boire
- Boire de l'eau d'une source protégée
- Garder son réservoir d'eau potable couvert en tout temps
- Laver tous les fruits et légumes avant de les manger
- Réchauffer les aliments cuits avant de les manger
- Se présenter au travail à l'heure
- Soumettre ses rapports de travail avant la date limite
- Obtenir huit heures de sommeil par nuit
- Utiliser des variétés de semences de qualité dans ses champs
- Utiliser des listes de contrôle pour l'amélioration et la vérification de la qualité dans son travail
- Utiliser une évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage lors de l'élaboration d'une formation

Leçon Avancée 11 : Comprendre le genre et les préjugés sexistes

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Fait la différence entre le sexe et le genre
- Défini des normes et des comportements sociaux sexo-spécifiques, le patriarcat et l'égalité des sexes
- Réfléchi sur leurs propres préjugés liés au genre

Durée

3 heures

Matériel nécessaire

- Papier flip chart, marqueurs, notes autocollantes (quatre couleurs différentes) et stylos de couleur
- Une pile de papier vierge A4 (quatre demi-feuilles par participant)
- Quelques photos d'hommes et de femmes qui ont joué des rôles de genre non traditionnels et qui ont réussi (préférentiellement pertinent au niveau local, mais quelques suggestions sont fournies dans ce manuel)
- Flip chart pré-écrit :
 - Définitions du sexe et du genre
 - Les femmes doivent...
 - Les femmes ne doivent pas...
 - Les hommes doivent...
 - Les hommes ne doivent pas...
 - Définition du patriarcat
- Document 11-1 : Hommes et femmes et normes sociales (un exemplaire par participant)
- Document 11-2 : Photos d'hommes et de femmes (un exemplaire)

Pourquoi cette leçon ?

Les sociétés du monde entier ont attribué certains comportements, règles et hypothèses en fonction du sexe. Pour les ACC, il est important de comprendre ces règles de genre « non écrites » dans les communautés dans lesquelles ils travaillent, car ces règles créent (intentionnellement ou non) des pratiques sociales discriminatoires, en particulier contre les femmes. En conséquence, les femmes ne peuvent pas participer pleinement et activement aux activités et aux décisions qui affectent leur vie. En outre, les ACC doivent être conscients des préjugés et des préjugés sexistes qu'ils détiennent eux-mêmes, afin de garantir que leurs programmes soient aussi inclusifs et participatifs que possible.

Préparation Préalable

Préparer les flip chart suivants :

- Définitions du sexe et du genre (Tâche 2)
- Les femmes doivent... (Tâche 3)
- Les femmes ne doivent pas... (Tâche 3)
- Les hommes doivent... (Tâche 3)
- Les hommes ne doivent pas... (Tâche 3)

- Définition du patriarcat (Tâche 4)

Pour la Tâche 1, couper les feuilles de papier A4 en deux afin que chaque participant ait quatre morceaux de papier.

Pour la Tâche 2, recueillir deux photos culturellement appropriées, une qui semble traditionnellement masculine et une qui semble traditionnellement féminine. Les récupérer lors d'une visite communautaire, sur Internet ou en demandant à votre organisation quelques photos. Si vous le souhaitez, rassembler des images de photos pertinentes locales et des exemples d'hommes et de femmes qui travaillent dans des rôles de genre non traditionnels afin de les utiliser dans la Tâche 4 (au lieu des photos du **Document 11-2 : Photos d'hommes et de femmes**).

Tâches

1. Activité de brise-glace (15 minutes)

- 1a. Donner à chaque participant quatre demi-feuilles de papier A4. Leur demander de dessiner l'un des éléments suivants sur chaque feuille de papier : un pilote, un enseignant, un politicien et un dispensateur de soins. Dire aux participants de donner un nom à chaque personne qu'ils dessinent. Dire aux participants que le dessin peut être rapide et ne doit pas obligatoirement être parfait. Accorder aux participants environ 15 minutes, puis récupérer les dessins à utiliser dans la Tâche 4.
- 1b. S'il y a plus d'un facilitateur, demander à quelqu'un de compter le nombre de photos de noms masculins et féminins qui sont dessinées pour chaque profession. Si le facilitateur ne sait pas différencier les noms masculins et féminins, demander à un participant de clarifier les choses. Mettre les dessins et le décompte de côté pour un exercice de la Tâche 4.

2. Comprendre le sexe et le genre (30 minutes)

- 2a. Montrer les deux photos culturellement appropriées collectées avant la leçon, l'une d'un homme et l'autre d'une femme. Demander aux participants si les personnes sur les photos sont des hommes ou des femmes. Leur demander pourquoi ils sont des hommes ou des femmes (c'est-à-dire à partir de quoi ils se sont basés pour faire la différence). Les participants peuvent mentionner des choses non biologiques telles que des vêtements, des bijoux ou des chaussures. Ils peuvent également mentionner des caractéristiques physiques telles que la barbe ou la moustache, les cheveux longs ou les seins. Écrire toutes les réponses sur un flip chart.
- 2b. Expliquer aux participants que, sur la base de nos cultures, nous avons des idées sur l'apparence des femmes et des hommes (par exemple, les vêtements qu'ils portent ou comment ils coiffent leurs cheveux). Nous décidons à partir de ces photos (simplement en fonction de ce que nous pouvons voir à l'extérieur) si ces personnes sont des hommes ou des femmes. Ce que nous ne pouvons pas voir, cependant, ce sont les différences biologiques qui définissent leur sexe ou la façon dont ils définissent leur sexe.
- 2c. Demander aux participants s'ils connaissent la différence entre le sexe et le genre. Dire aux volontaires de partager leurs réponses.
- 2d. Expliquer les différences entre le genre et le sexe en montrant les définitions ci-dessous sur un flip chart :

Définitions du sexe et du genre

Sexe : Différences biologiques entre les corps, les hormones et les organes féminins et masculins

Genre : Traits ou caractéristiques que la société, la culture ou les communautés ont définis comme étant des hommes ou des femmes (comme les normes, les rôles et les relations entre les groupes de femmes et d'hommes et entre eux)

(Remarque : La définition du genre provient de l'Organisation mondiale de la santé, à l'adresse web www.who.int/gender-equity-rights/understanding/gender-definition/en/.)

- 2e. Demander aux participants de regarder le tableau suivant. Discuter de chaque point en groupe, en encourageant les participants à fournir des exemples locaux et pertinents pour développer une compréhension commune.

Sexe	Genre
<ul style="list-style-type: none"> • Différences biologiques entre le corps féminin et masculin, les hormones, l'ADN et les organes (tels que la vulve et l'utérus féminins et le pénis et les testicules masculins). • Ne peut être changé sans intervention médicale. • Est universel et ne varie pas selon la géographie, la race, la caste, le groupe ethnique, la tribu ou la culture. • Ne change pas en fonction du lieu et de l'heure. • La plupart des gens se voient attribuer un homme ou une femme. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les traits ou caractéristiques que la société, la culture ou les communautés ont définis comme étant des hommes ou des femmes (comme les normes, les rôles et les relations entre les groupes de femmes et d'hommes et entre eux) • Comprend comment la société attend de vous que vous parliez, vous habilliez et vous comportiez, en fonction de votre sexe. • Peut être changé • Varie selon le temps, le lieu, la race, la caste et la communauté. • Tous les individus ne suivent pas les normes de genre établies et peuvent ne pas correspondre aux catégories de genre masculin ou féminin.

- 2f. Remercier les participants d'avoir contribué à la discussion. Leur demander quelles autres questions ils ont sur les différences entre le sexe et le genre.
- 2g. Dire aux participants que ces termes seront utilisés durant toute la leçon, et ils discuteront de leurs propres perceptions et préjugés liés au genre et comment cela affecte leur travail en tant qu'ACC.

3. Comprendre la discrimination fondée sur le sexe (45 minutes)

- 3a. Faire suivre aux participants l'activité ci-dessous de l'Option 1 ou de l'Option 2. Si vous faites aussi la **Leçon Avancée 12 : Rôles et responsabilités partagés des ménages**, vous voudrez peut-être retenir l'Option 2, pour la variété d'activités.

Option 1 : Les femmes et les hommes « doivent » et « ne doivent pas »

- Accrocher les quatre flip chart que vous avez créés avec les titres : « Les femmes doivent... », « Les femmes ne doivent pas... », « Les hommes doivent... » et « Les hommes ne doivent pas... ».
- Demander aux participants de se séparer en binômes. Donner à chaque binôme quatre notes autocollantes de couleurs différentes. Attribuer une couleur à l'un des titres ci-dessus (par exemple, le bleu est « Les femmes doivent... », le rouge est « Les femmes ne doivent pas... », le vert est « Les hommes doivent... » et le jaune est « Les hommes ne doivent pas... »).
- En fonction de leur compréhension des rôles de genre et des pratiques locales dans leur communauté, demander aux binômes d'écrire une phrase pour compléter chacune des

- quatre phrases (par exemple, « Les femmes doivent cuisiner » ou « Les hommes ne doivent pas toucher les femmes en période de menstruation »).
- iv. Accorder aux binômes 5 à 7 minutes pour écrire leurs quatre phrases sur des papiers autocollants. Une fois cela terminé, demander de coller les notes sur les flip chart appropriés. Pendant que les participants apportent leurs notes, regrouper les réponses en fonction de phrases similaires. (*Remarque : Vous pouvez également faire cette activité verbalement, les participants partageant leurs réponses à haute voix au lieu de les écrire.*)
 - v. Lire à haute voix certaines des réponses de chaque flip chart. Demander aux participants :
 - Que remarquent-ils sur ce qui a été écrit dans la catégorie « doivent » pour les hommes et les femmes ?
 - Que remarquent-ils sur ce qui a été écrit dans la catégorie « ne doivent pas » pour les hommes et les femmes ?
 - vi. Dire aux participants qu'une grande partie de ce que les hommes et les femmes sont censés faire sur la base des normes culturelles peut affecter leur accès au travail et aux services dans la communauté. Leur demander :
 - Quel type de travail détient le statut le mieux articulé dans votre communauté ? (Les réponses peuvent inclure : *gagner un salaire, récolter des cultures commerciales, avoir une position politique.*) Qui s'occupe la plupart du temps de ce travail ? Y a-t-il des réponses dans nos réactions doivent / ne doivent pas qui interdisent aux femmes de s'engager dans ce travail ?
 - Quel type de travail offre le plus d'occasions de rencontrer des gens et d'échanger des informations ? (Les réponses peuvent inclure : *travailler dans un magasin, avoir une position politique.*) Qui s'occupe la plupart du temps de ce travail ? Y a-t-il des réponses dans nos réactions doivent / ne doivent pas qui interdisent aux femmes de s'engager dans ce travail ?
 - Quel genre de travail soutient le plus les gens dans leur vie de tous les jours ? (Les réponses peuvent inclure : *cuisiner, nettoyer, collecter de l'eau, soigner.*) Qui s'occupe la plupart du temps de ce travail ? Y a-t-il des réponses dans nos réactions doivent / ne doivent pas qui assignent aux femmes ce travail ?
 - vii. Résumer cette discussion en notant que nos normes culturelles et nos perceptions de ce que les hommes et les femmes doivent / ne doivent pas faire entraînent des différences d'accès et d'opportunités pour les femmes.

Option 2 : Boîte d'homme et boîte de femme

- i. Diviser les participants en groupes de même sexe de quatre à cinq personnes. Demander à une moitié des groupes (dont au moins un groupe exclusivement masculin) de discuter du sujet « se comporter comme un homme » et à l'autre moitié (y compris au moins un groupe exclusivement féminin) de discuter du sujet « se comporter comme une femme ».
- ii. Demander aux groupes de discuter et d'écrire des sujets de discussion sur des notes autocollantes. Demander au « groupe d'hommes » de discuter et de répondre à la question suivante :
 - Quels sont les exemples de messages que l'on donne aux hommes / garçons quand on leur dit « d'agir comme un homme » ? (Par exemple, ils doivent être forts.)
- iii. Demander au « groupe de femmes » de discuter et de répondre à la question suivante :
 - Quels sont les exemples de messages que les femmes / filles reçoivent quand on leur dit « d'agir comme une femme » ? (Par exemple, elles doivent être polies avec tout le monde.)

- iv. Après 10 minutes, rassembler les groupes et demander de mettre les notes autocollantes sur l'un des deux flip chart (un papier flip chart pour les groupes d'hommes et un pour les groupes de femmes). Inviter-les à regarder les messages publiés par tous les groupes.
- v. Rassembler le groupe et demander comment les messages créent des barrières pour les femmes et les hommes ou nuisent aux femmes et aux hommes.
- vi. Expliquer que ces messages peuvent être considérés comme des règles sociales sur la façon dont les femmes et les hommes doivent agir. Nous pouvons considérer ces règles comme des « boîtes » dans lesquelles nous sommes censés vivre. Tracer un cadre autour des messages pour les groupes d'hommes et un autre cadre autour des messages pour les groupes de femmes. Appeler ces boîtes « La boîte des hommes » et « La boîte des femmes »
- vii. Demander aux participants :
 - Qu'arrive-t-il aux hommes et aux femmes / garçons et filles qui ne se conforment pas aux messages contenus dans la boîte ?
 - (Les réponses peuvent inclure : *Ils ne sont pas acceptés par leur communauté, leurs familles les punissent pour ne pas avoir agi d'une certaine manière.*)
 - Quels outils, stratégies et techniques les autres utilisent-ils pour garder les hommes et les femmes / les garçons et les filles dans la boîte ?
 - (Les réponses peuvent inclure : *Ils n'ont pas un accès égal à l'éducation, aux opportunités d'emploi, limitant la mobilité, disant que de telles choses, c'est comme ça que ça a toujours été fait.*)
- viii. Résumer l'activité en notant que nos perceptions de ce que les hommes et les femmes devraient / ne devraient pas faire (nos « boîtes ») conduisent à des différences d'accès et de possibilités, en particulier pour les femmes.

4. Comprendre la discrimination sexuelle et le patriarcat (30 minutes)

- 4a. Demander aux participants de former des binômes avec une personne du même sexe et consulter le **Document 11-1 : Hommes et femmes et normes sociales**. Lire la liste et ajouter toutes les normes supplémentaires qui se rapportent à la communauté d'où elles viennent ou dans lesquelles vous travaillez. Après cinq minutes, rassembler les groupes et demander à quelques volontaires de partager les normes supplémentaires qu'ils ont énumérées.
- 4b. Expliquer comment ces normes font que les femmes travaillent plus que les hommes, ont moins de contrôle sur les décisions qui affectent leur vie et ont moins de possibilités de recevoir une éducation et de gagner un revenu.
- 4c. Demander aux participants comment ils ont appris les règles du « doit » et du « ne doit pas » (ou le contenu de la « boîte de l'homme » et de la « boîte de la femme ») de l'activité précédente. Encourager les participants à partager les expériences de leur passé lorsqu'ils ont été informés des rôles appropriés selon le sexe. (Les réponses peuvent inclure : *des membres de la famille, des chefs religieux, en observant les autres, ou par la radio, la télévision ou la publicité.*) Remercier les participants d'avoir partagé leurs réponses.
- 4d. Expliquer que notre croyance collective au patriarcat est ce qui place fondamentalement les hommes au-dessus des femmes. Afficher le flip chart avec la définition du patriarcat et le lire à haute voix :

Définition du patriarcat

Le système qui favorise la croyance selon laquelle les hommes et les garçons sont meilleurs, plus forts, plus puissants et plus intelligents que les femmes et sont donc considérés comme plus précieux que les femmes et les filles.

- 4e. Expliquer que la plupart des communautés à travers le monde suivent des règles patriarcales. Les garçons et les filles sont nés dans des communautés patriarcales et grandissent en apprenant les règles et les normes culturelles liées au patriarcat. Cela signifie que les hommes et les femmes peuvent avoir des croyances patriarcales. Avoir ces croyances peut conduire à des actions de discrimination des filles et des femmes à la fois par des femmes et des hommes. Par exemple, dans de nombreuses communautés, les femmes font preuve de discrimination à l'égard des filles et des femmes. Les mères décident de mieux nourrir leurs fils et leurs maris plutôt que leurs filles ou elles-mêmes. Elles peuvent le faire parce qu'elles croient que le travail de leurs fils et de leurs maris est plus exigeant en force physique, plus dangereux ou plus important que leur propre travail.
- 4f. Demander aux participants s'ils ont vu d'autres façons dont les hommes ou les femmes font de la discrimination contre les filles et les femmes dans leurs communautés. (Les réponses peuvent inclure : *les femmes ne sont pas autorisées à travailler à l'extérieur du foyer et les parents décident d'envoyer leurs fils à l'école plutôt que leurs filles.*) Demander-leur pourquoi ils pensent que c'est la norme. Recueillir les réponses sur un papier flip chart.
- 4g. Demander aux participants s'ils voient également des croyances patriarcales qui conduisent à la discrimination à l'encontre des garçons et des hommes dans leurs communautés. (Les réponses peuvent inclure : *les garçons et les hommes sont dissuadés de montrer des émotions même lorsqu'ils sont blessés ou perdent un être cher, et les hommes ressentent de la pression pour être le principal fournisseur de leur ménage.*) Recueillir les réponses sur un papier flip chart.
- 4h. Expliquer aux participants que les croyances patriarcales dans nos communautés conduisent à des normes discriminatoires contre les femmes et les hommes, les filles et les garçons de différentes manières. Les hommes et les femmes peuvent avoir des rôles et des responsabilités différents au sein du ménage ou de la communauté. Cependant, les croyances patriarcales nous amènent à valoriser le travail d'un genre par rapport à celui d'un autre. Historiquement, les communautés valorisent plus le travail des hommes que celui des femmes.
- 4i. Expliquer aux participants que l'égalité des sexes, c'est quand les femmes et les hommes jouissent des mêmes droits, ressources, opportunités et protections. L'égalité des sexes est donc la valorisation égale par la société des similitudes et des différences entre hommes et femmes et des rôles qu'ils jouent. L'égalité des sexes repose sur le fait que les femmes et les hommes sont des partenaires à part entière au sein du foyer, de la communauté et de la société et ne doit jamais être comparée comme une lutte entre hommes et femmes. L'égalité des sexes est un combat contre les fortes croyances patriarcales (que les hommes et les femmes peuvent avoir) et un combat pour les fortes croyances en matière d'égalité des sexes.
- 4j. Noter aux participants que les ACC peuvent ne pas être en mesure de changer toutes les normes et croyances sociales dans les communautés dans lesquelles ils travaillent. Cependant, il existe des comportements qui peuvent être améliorés pour encourager l'égalité des sexes (par exemple, encourager les mères à demander à leurs fils aînés d'aller chercher l'eau). Demander si les participants peuvent penser aux comportements qu'ils promeuvent ou pourraient promouvoir ce travail vers l'égalité des sexes, sans mettre en danger les garçons, les filles, les hommes ou les femmes. Les écrire sur un flip chart et remercier les participants pour leur partage.
- 4k. Demander s'il reste des questions concernant le patriarcat et la discrimination fondée sur le sexe. Noter qu'en tant qu'ACC, il est important qu'ils comprennent les discriminations de genre, les rôles, les responsabilités et les normes dans nos communautés. Le fait de les connaître aide à promouvoir des comportements qui favorisent l'égalité des sexes.

5. Examen de nos propres préjugés sexistes (30 minutes)

- 5a. Projeter les images du **Document 11-2 : Photos d'hommes et de femmes** (ou d'autres photos pertinentes locales qui ont été collectées). S'il n'y a pas de projecteur, faire circuler les versions imprimées. Pour chaque photo, demander à quelques volontaires de deviner quel est le travail de la personne. Une fois que les participants ont répondu, leur demander d'expliquer leur réponse.

Par exemple, si quelqu'un dit que l'image 1 ressemble à un médecin, demander-lui pourquoi. Enregistrer les réponses pour chaque image sur un papier flip chart.

- 5b. Faire ressortir les images dessinées par tous les participants au cours de la Tâche 1. Montrer le décompte sur un papier flip chart et dire aux participants combien de photos ont été dessinées pour les hommes et combien de femmes ont été dessinées pour chaque profession. Demander aux participants s'ils voient des tendances. (Les réponses peuvent inclure : *Nous avons plus d'hommes pour les pilotes et les politiciens et plus de femmes pour les enseignants et les gardiens d'enfants.*) Demander aux participants ce qui leur a fait attribuer un nom masculin ou féminin à leurs dessins. Inviter quelques participants à partager leurs réponses.
- 5c. Parler aux participants des personnes en images dans le **Document 11-2 Photos d'hommes et de femmes** :
 - Image 1 : Arunachalam Muruganantham est un pionnier de la technologie pour la fabrication de serviettes hygiéniques à bas prix pour les femmes dans l'Inde rurale. L'un des formateurs les plus connus pour la fabrication de serviettes hygiéniques.
 - Image 2 : Clarke Gayford est le fiancé de la Première ministre néo-zélandaise Jacinda Ardern. Il est un ancien animateur de radio et actuellement homme au foyer et principal dispensateur de soins pour leur fille.
 - Image 3 : Ramdevi Shrestha est un conducteur à la retraite de l'ancienne famille royale du Népal.
 - Image 4 : Ayesha Farooq est la première femme pilote de chasse de l'armée pakistanaise.
- 5d. Demander aux participants s'ils remarquent des différences dans ce qu'ils pensent être le travail de la personne et ce qu'elle est réellement. Pourquoi pensez-vous que nous avons ces perceptions ?
- 5e. Expliquer aux participants que cette activité est une occasion de réfléchir à nos propres préjugés sexistes, c'est-à-dire à nos propres idées sur les capacités des hommes et des femmes à faire certaines choses. Noter comment nos préjugés sexistes ont pu influencer nos dessins et les noms que nous avons attribués aux différentes professions.
- 5f. Préciser aux participants que nous avons ces préjugés en raison de la socialisation, qui est le processus par lequel, après la naissance, les influences sociales et culturelles commencent à créer des garçons et des filles / des hommes et des femmes. Les différences de traitement culturel, de vêtements / jouets et de responsabilités accordées aux garçons et aux filles entraînent progressivement des différences de socialisation.
- 5g. Parce que la plupart de nos sociétés sont patriarcales, nous développons tous un certain préjugé envers ce que nous pensons que les femmes et les hommes devraient faire. Nous avons tendance à attribuer des responsabilités que nous pensons être plus puissantes, importantes ou intellectuelles aux hommes et celles qui sont considérées comme faibles, douces ou stimulantes pour les femmes.
- 5h. Demander aux participants pourquoi il est important que les ACC soient conscients de leurs préjugés sexistes. Prévoir du temps pour les réponses. Si les participants ne mentionnent pas ce qui suit, noter que le fait de connaître leur propre préjugé sexiste aidera les ACC à :
 - Penser à des solutions participatives, inclusives et innovantes pour le changement de comportement (par exemple, en veillant à ce que les hommes et les femmes soient également représentés dans les formations et les réunions communautaires, que les femmes participent activement aux processus de prise de décision, que les informations soient diffusées et discutées avec les maris et épouses lors de visites à domicile, etc.). Tenir compte des normes de genre en ce qui concerne les objectifs de changement de comportement, comme la façon dont le lavage des mains par les enfants peut être encouragé par tous les membres de la famille, pas seulement par la mère.

- Reconnaître les façons potentielles dont les hommes et les femmes peuvent agir en dehors de leurs rôles sexo-spécifiques (par exemple, discuter des possibilités quant à la manière dont les femmes peuvent participer aux activités généralement effectuées par les hommes, telles que la construction ou la mécanisation de l'agriculture, ou comment les hommes peuvent faire partie des activités normalement menées par les femmes, comme la cuisine, le nettoyage ou les soins).
- Veiller à ce que les pratiques qu'ils promeuvent ne discriminent pas ou ne marginalisent pas un groupe de personnes. Par exemple, le choix uniquement des femmes pour participer à des initiatives nutritionnelles renforce le rôle des femmes en tant que gardiens d'enfants. En outre, la promotion de nouvelles initiatives agricoles sans comprendre la quantité de travail nécessaire pourrait ajouter du travail à la charge déjà lourde des femmes.

5i. Inviter les participants à partager des exemples de leur travail.

6. Conclusion (10 minutes)

6a. Résumer la discussion en posant les questions suivantes :

- En tant qu'ACC, quel est votre rôle dans la compréhension du genre et des préjugés sexistes ?
- Que tireriez-vous de cette leçon dans votre travail ?
- Quelles questions avez-vous concernant le patriarcat, les préjugés sexistes ou les autres sujets abordés dans cette leçon ?

Document 11-1 : Hommes et femmes et normes sociales

Femmes	Hommes
Effectuent des tâches considérées comme « petites », comme faire la cuisine, nettoyer, désherber, aller chercher de l'eau, etc.	Effectuent des tâches considérées comme « importantes », telles que labourer, récolter, recevoir une éducation, avoir un travail, etc.
Le travail est imprévisible et continu, sans repos (comme la prestation de soins).	Le travail a un horaire prévisible, avec un peu de repos (comme le travail saisonnier).
Le travail est moins visible et n'est pas célébré / reconnu (comme les tâches ménagères ou le travail agricole, comme le désherbage).	Le travail est visible et célébré / reconnu (comme gagner un salaire, récolter et ramener de la nourriture à la maison).
Se mettent en dernière position (comme les femmes qui servent tout le monde avant de manger).	Se mettent en première position (par exemple, donner la priorité aux besoins des hommes lorsqu'ils sont le principal fournisseur de la famille).
Effectuent un travail de soutien communautaire (comme les mariages, les funérailles), mais qui a un petit statut social par rapport au travail politique communautaire.	Font la plupart du temps le travail politique communautaire, qui leur donne le statut social.
Ont une mobilité limitée et des règles plus strictes sur où, quand et avec qui elles peuvent s'associer.	Ont plus de liberté pour se déplacer comme ils le souhaitent.
Ont un pouvoir décisionnel limité dans le ménage, comme dans les domaines de l'éducation, du mariage ou du revenu.	Ont le principal pouvoir de décision.
Doivent suivre de nombreuses règles sociales en termes de vêtements, de choix de nourriture d'alcool et de comportement envers les autres.	Suivent moins de règles sociales et ont plus de liberté sur leurs vêtements, leurs choix de nourriture et d'alcool et leur comportement envers les autres.
Norme supplémentaire :	Norme supplémentaire :
Norme supplémentaire :	Norme supplémentaire :
Norme supplémentaire :	Norme supplémentaire :
Norme supplémentaire :	Norme supplémentaire :

Document 11-2 : Photos d'hommes et de femmes :



Image 1: shorturl.at/hkKO2



Image 2: shorturl.at/oDN35



Image 3: shorturl.at/iKEJ8



Image 4: shorturl.at/ixzTU

Leçon Avancée 12 : Rôles et responsabilités partagés des ménages

Objectifs basés sur l'accomplissement

À la fin de cette leçon, les participants auront :

- Décrit comment les rôles et les responsabilités du ménage sont répartis selon le genre
- Défini les quatre types de rôles de genre
- Énuméré les avantages du partage du travail domestique entre les membres de la famille

Durée

3 heures (y compris la discussion et l'exercice)

Matériels

- Papier flip chart, marqueurs, notes autocollantes, ruban de masquage, un oreiller ou autre accessoire pouvant être utilisé comme bébé, seau ou bidon d'eau
- La vidéo de « The Impossible Dream », ordinateur portable, projecteur et écran (si vous comptez utiliser la vidéo)
- Flip chart pré-écrit :
 - Ce que les femmes font surtout...
 - Ce que les hommes font surtout...
- Document 12-1 : Division des rôles et responsabilités des ménages (un exemplaire par participant)
- Document 12-2 : Exemple de jeu de rôle (trois exemplaires)
- Document 12-3 : Pratique du jeu de rôle (une copie par participant)

Pourquoi cette leçon ?

Partout dans le monde, à des degrés divers, les femmes sont principalement responsables du travail non rémunéré comme les tâches ménagères et les soins, tandis que les hommes sont principalement responsables du travail rémunéré ou des revenus de la famille.²² Les femmes travaillent plus d'heures que les hommes quotidiennement, ce qui affecte leur santé et le temps dont elles disposent pour participer aux activités communautaires, éducatives et rémunératrices. De plus, le travail des femmes est principalement confiné dans et autour du ménage, ce qui limite leur mobilité et leur exposition. Cette leçon aidera les ACC à comprendre l'impact que cette division des rôles et des responsabilités a sur les différents membres du ménage et comment prendre en compte une série de facteurs pour faciliter le changement de comportement.

Préparation Préalable

Préparer deux flip chart intitulés « Que font principalement les femmes... » et « Que font principalement les hommes ... »

Obtenir les accessoires nécessaires pour le sketch (un coussin / couverture pliée et un seau / bidon d'eau). Recueillir des exemples pertinents au niveau local de la charge des femmes pour le travail domestique et des couples qui partagent le travail domestique pour les utiliser dans la Tâche 2.

Avant cette leçon, identifier deux volontaires (de préférence un homme et une femme) pour jouer le jeu de rôle de la Tâche 4.

²² Bureau international du travail (ILO). 2018. *Travail de soins et emplois de soins pour l'avenir du travail décent*. Geneva: ILO. Disponible à : www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_633135.pdf.

Tâches

1. Activité de brise-glace (10 minutes)

- 1a. Expliquer aux participants qu'ils discuteront des activités quotidiennes dans le ménage et la communauté.
- 1b. Demander une femme volontaire parmi les participants. Lui demander d'imaginer qu'elle est un homme (par exemple, quelqu'un de son ménage, comme son mari, son père ou son frère). Demandez-lui de décrire, étape par étape, une journée type pour cet homme, en utilisant des énoncés « je » (par exemple, « je me réveille à 6 heures du matin et je vais aux toilettes. Puis je me baigne, en utilisant la casserole d'eau que ma femme a chauffée. Ensuite je... »). Encourager le volontaire à utiliser des énoncés « Je », car cela provoquera des rires et aidera les participants à se détendre. Une fois que le volontaire a terminé, le remercier et lui demander de se rasseoir.
- 1c. Ensuite, demander à un homme volontaire de faire le même exercice, en imaginant qu'il s'agit d'une femme de sa famille (mère, épouse, sœur). Lui demander de décrire, étape par étape, une journée type pour cette femme, en utilisant des énoncés « je » (par exemple, « je me lève à 5 heures du matin, je vais dehors et je récupère de l'eau pour réchauffer pour la douche de mon mari. Ensuite, je vais au poulailler et ramasse les œufs. Ensuite je... »). Une fois que le volontaire a terminé, le remercier et lui demander de se rasseoir.
- 1d. Si les participants à la formation sont tous des hommes ou des femmes, demander à un volontaire de partager ce qui se passe, étape par étape, dans la journée d'une femme et demander à un autre de partager ce qui se passe dans la journée d'un homme.
- 1e. Demander aux participants ce qu'ils ont remarqué sur la façon dont l'homme et la femme dans cette activité ont passé leur journée. Êtes-vous d'accord / en désaccord avec cette représentation ? Y a-t-il quelque chose que vous voudriez changer ou ajouter ? Expliquer que durant cette leçon, nous parlerons des rôles et responsabilités au sein du ménage.

2. Comprendre les rôles et responsabilités des ménages et de la communauté (45 minutes à 1 heure)

- 2a. Facultatif : S'il reste du temps et que vous avez un projecteur, montrer une courte vidéo en guise d'introduction : *The Impossible Dream* (www.youtube.com/watch?v=t2JPBIFR2Y&frags=pl%2Cwn).
- 2b. Accrocher les deux flip chart intitulés « Ce que les femmes font le plus souvent... » et « Ce que les hommes font le plus souvent... » sur le mur à l'avant de la salle. Expliquer que chaque participant doit écrire une activité que les femmes font principalement et une autre activité que les hommes font principalement. Demander aux participants de ne pas répéter une activité déjà écrite. Expliquer que la raison pour laquelle vous écrivez « principalement » est parce que nous essayons de discuter de ce qui est la norme, et non de l'exception. Encourager les participants à penser aux activités liées aux tâches ménagères, au travail communautaire, à l'agriculture, à WASH et à la détente / loisirs. Donner à chaque participant la possibilité d'écrire sur chacun des flip chart.
Remarque : Vous pouvez également demander aux participants de se regrouper en petits groupes et de mettre en pratique les activités que « les hommes font principalement » et « les femmes font surtout ». Dans cette adaptation, le facilitateur peut écrire une liste sur le flip Chart.
- 2c. Une fois que tout le monde a terminé, consulter la liste et ajouter les rôles manquants (par exemple, si les participants se concentrent principalement sur les rôles du ménage, vous devrez peut-être ajouter des rôles communautaires). Expliquer aux participants qu'il existe quatre types de rôles de genre : productifs, reproductifs, gestion communautaire et rôles politiques communautaires.²³

²³ Le cadre de l'analyse et de la planification sexo-spécifiques a été élaboré à partir des travaux de Caroline Moser, qui explique les concepts sur une page Web du Bureau international du Travail : www.ilo.org/public/english/region/asro/mdtmanila/training/unit1/groles.htm.

- 2d. Expliquer chacun des rôles suivants. Demander aux participants de partager des exemples de chaque type de rôle après l'avoir expliqué.
- **Rôles productifs** : Ce sont des rôles assumés par les hommes et les femmes pour le paiement en espèces ou en nature, tels que la production, le commerce et les salaires du travail. Parce que ces activités sont généralement plus visibles et gagnent un revenu, elles sont souvent considérées comme plus importantes. Beaucoup de gens pensent que les hommes devraient être actifs et mener des rôles productifs.
 - **Rôles reproductifs** : Ces rôles comprennent les activités ménagères, telles que le nettoyage, la cuisine, les soins des enfants et personnes âgées et l'accouchement. Ces activités ne sont souvent pas valorisées autant que les rôles productifs car elles ne génèrent pas de revenus. Généralement, les femmes et les filles de la famille font un travail de reproduction. Cependant, outre l'accouchement et l'allaitement, tous les autres travaux pourraient également être effectués par des hommes.
 - **Rôles de gestion communautaire** : Ce sont des rôles joués au profit de la communauté. Ils comprennent l'aide lors des urgences, des naissances, des mariages et des décès, ainsi que la contribution de la main-d'œuvre pour d'importants travaux de construction, la réparation et l'entretien d'importantes ressources publiques et la participation à des activités religieuses ou culturelles. Ces activités n'apportent pas nécessairement un rendement monétaire ou beaucoup de respect. Les hommes et les femmes sont généralement tous deux impliqués dans des rôles de gestion communautaire.
 - **Rôles politiques communautaires** : Ces rôles comprennent le gouvernement local et les activités politiques, la distribution des ressources et des opportunités, et le leadership des projets et des événements au profit de la communauté (par exemple, les chefs de comité d'eau ou les chefs de village). Bien que ces activités n'apportent pas d'avantages économiques directs, elles offrent du respect et des opportunités politiques. Ces rôles peuvent également être l'occasion d'entrer dans la politique nationale. Les hommes sont généralement plus impliqués dans ces rôles que les femmes.
- 2e. Après cette discussion, se reporter à la liste des activités que les femmes et les hommes font le plus souvent. Avec les participants qui désignent les réponses, marquer chaque activité de la manière suivante, productive (P), reproductrice (R), gestion communautaire (CM) ou politique communautaire (CP) en écrivant les initiales à côté de chaque activité.
- 2f. Permettre aux participants de poser des questions et de fournir plus d'exemples, si nécessaire.
- 2g. Demander aux participants pourquoi il pourrait être important de comprendre les différents types de rôles dans leur communauté. (Les réponses peuvent inclure : *Il est important de les comprendre, car les rôles ont un poids et un pouvoir différents dans nos communautés. Cela peut affecter la façon dont nous nous engageons avec les membres de la communauté et comment faciliter le changement de comportement.*) Informer les participants qu'ils discuteront après la prochaine activité de leur rôle d'ACC dans la remise en question de ces rôles, normes et structures de pouvoir liés au genre.

3. Comparaison des niveaux de rôles et de responsabilités des ménages (1 heure)

- 3a. Diviser les participants en petits groupes de 5 à 6 personnes. Distribuer une copie du **Document 12-1 : Division des rôles et responsabilités des ménages** à chaque participant. Leur expliquer que cet exercice vise à les amener à réfléchir aux rôles et responsabilités des ménages dans leurs communautés et à la quantité de travail que font les différents membres du ménage. Ils auront 20 minutes pour lire la liste des rôles et, pour chacun, remplir le flip chart ensemble.
- 3b. Demander au groupe de penser à la personne qui accomplit normalement chaque tâche (hommes ou femmes) dans sa communauté. S'ils le souhaitent, les groupes peuvent devenir plus spécifiques que les hommes / femmes en écrivant le rôle au sein du ménage (par exemple, belle-mère, père, etc.) mais leur demander de noter également le sexe de la personne. Expliquer que les tâches / rôles répertoriés sont des suggestions. Les participants peuvent ajouter, supprimer

ou modifier les tâches. Demandez-leur de se concentrer principalement sur les tâches liées à l'agriculture et à WASH lorsqu'ils préparent ce tableau.

- 3c. Après 20 minutes, rassembler les participants. Leur demander de regarder les colonnes « responsabilité », « temps » et « fréquence » pour la Section 1. Avez-vous remarqué des tendances pour la « responsabilité » dans cette section ? Qu'en est-il des colonnes « temps » ou « fréquence » ? Laisser aux participants le temps de partager des informations et voir si des groupes ont eu des réponses différentes.
- 3d. Demander aux participants de regarder les Sections 2 et 3. Quelles tendances remarquent-ils pour la « responsabilité », la « génération de revenus » ou le « temps » dans ces sections ?
- 3e. Si cela n'apparaît pas dans la discussion, faire remarquer aux participants que la Section 1 démontre probablement que les femmes accomplissent plus de tâches quotidiennes que les hommes. Les Sections 2 et 3 montrent que les hommes sont plus susceptibles d'avoir des possibilités de repos et de détente, de développement personnel, de renforcement des capacités, de réseautage et d'accès à l'information. Expliquer que dans le monde, les femmes effectuent la majorité des soins non rémunérés. Si l'on combine le travail rémunéré et non rémunéré, les femmes travaillent quotidiennement plus d'heures que les hommes dans presque tous les pays.²⁴
- 3f. Animer une discussion avec les participants sur les questions suivantes :
 - Pourquoi les hommes obtiennent-ils généralement plus d'opportunités en termes de réseautage, de socialisation et de développement personnel ?
(Les réponses peuvent inclure : *les normes sociales et le patriarcat valorisent le temps et l'expérience des hommes plus que ceux des femmes.*)
 - Est-ce que cela a un impact sur votre travail en tant qu'ACC ? Si c'est le cas, comment ?
(Les réponses peuvent inclure : les hommes ont plus de temps pour les formations ; les hommes occupent des postes de direction, c'est donc avec qui nous nous engageons habituellement.)
 - En tant qu'ACC, quel est selon vous votre rôle dans le respect de ces normes et la recherche de plus d'opportunités pour les femmes ?
(Les réponses peuvent inclure : *inviter des femmes à des formations; assurer la garde des enfants pendant les formations; tenir compte des besoins et des désirs des hommes et des femmes; recueillir des données de suivi par sexe; et organiser des activités à un moment et en un lieu à la fois confortables et sûrs pour les hommes et les femmes.*) Noter aux participants qu'ils doivent faire attention à ne pas nuire en faisant la promotion de ces activités. Par exemple, ils ne veulent pas alourdir la charge de travail des femmes ni augmenter la probabilité de violence sexiste.
- 3g. Expliquer que les ACC ont un rôle essentiel à jouer dans la promotion de l'égalité des sexes, dans la façon dont ils interagissent avec les membres de la communauté, comment ils créent un espace pour la participation des femmes aux activités et comment ils facilitent le dialogue communautaire. Noter qu'ils peuvent utiliser de nombreuses ressources et documents d'orientation pour promouvoir l'égalité des sexes lorsqu'ils conçoivent leurs activités WASH et agricoles. Par exemple :

²⁴ Bureau international du travail (ILO). 2018. *Travail de soins et emplois de soins pour l'avenir du travail décent*. Geneva : ILO. Disponible à : www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_633135.pdf.

- L'Outil de suivi de l'égalité des sexes et de WASH (2014), développé par Plan International Australia et Plan Vietnam, aide les utilisateurs à explorer et à suivre les relations entre hommes et femmes à travers un dialogue communautaire facilité.²⁵
- Le Centre de connaissances ATPC offre des conseils aux praticiens qui souhaitent appliquer des approches à la programmation WASH qui promeuvent l'égalité des sexes.²⁶
- La Boîte à outils d'analyse et d'action sociale de CARE International²⁷ et la version de CARE Éthiopie sur la sécurité alimentaire et nutritionnelle²⁸ aident les ACC à utiliser des outils participatifs pour transformer les barrières entre les sexes et les normes sociales dans les programmes agricoles et de sécurité alimentaire et nutritionnelle.

- 3h. Demander si des participants ont utilisé ces ressources, ou d'autres, pour concevoir des activités agricoles ou WASH qui promeuvent l'égalité des sexes. En quoi ces activités étaient-elles différentes de leurs activités WASH ou agricoles typiques ? Remercier les participants pour le partage et demander si quelqu'un a des questions supplémentaires.
- 3i. Si la vidéo a été montrée dans la Tâche 2a, demander aux participants ce qu'ils pensent de la division du travail pendant qu'ils regardent la vidéo. Remercier les participants pour leurs réponses et noter que bientôt ils discuteront des stratégies pour aider les hommes et les femmes à partager les responsabilités du ménage.

4. Partage des rôles et responsabilités des ménages (20 minutes)

- 4a. Demander aux deux volontaires que vous avez identifiés de présenter le jeu de rôle. Donner à chaque volontaire des copies imprimées du **Document 12-2 : Jeu de rôle**. Attribuer le rôle de Sani (le mari) au volontaire masculin et de Rabi (la femme) au volontaire féminin. Vous aurez besoin de quelque chose à utiliser comme accessoire pour le réservoir d'eau. Le facilitateur peut jouer le rôle du « narrateur » ou un autre participant peut le faire.
- 4b. Après que les participants ont regardé le jeu de rôle, leur poser les questions suivantes :
 - Qu'avez-vous remarqué sur les rôles de genre dans le ménage de Rabi et Sani ? (Les réponses peuvent inclure : les femmes étaient censées porter de l'eau et cuisiner ; les garçons et les hommes étaient censés travailler dans les champs.)
 - En général, quels rôles peuvent être partagés par les hommes et les femmes dans un ménage (en fonction du sexe) et quels sont les rôles qui ne peuvent pas l'être (en fonction du sexe) ? (Les réponses peuvent inclure : *l'accouchement ne peut pas être partagé ; le transport de l'eau peut être partagé.*)
- 4c. Expliquer que les ACC peuvent demander aux membres de la communauté de penser au travail du point de vue du genre plutôt que du sexe, comme stratégie pour aider les hommes et les femmes à envisager de partager les charges de travail. L'utilisation d'exemples locaux peut motiver davantage les gens. Demander aux participants s'ils ont constaté l'utilisation de cette stratégie dans le jeu de rôle. (Les réponses peuvent inclure : *Lorsque Rabi mentionne d'autres traditions qui ont changé, comme l'endroit où elle obtient l'eau.*)
- 4d. Remercier les participants pour leurs commentaires et leur demander s'ils ont d'autres réflexions sur le jeu de rôle.

5. Pratique du jeu de rôle (40 minutes)

²⁵ Plan International Australia. 2014. *Gender and WASH monitoring tool*. Melbourne. Disponible à : <https://www.plan.org.au/~media/plan/documents/resources/gwmt-march-2014.pdf>.

²⁶ Mercer, E. 2019. Nine ideas for gender transformative WASH programming. Assainissement total piloté par la communauté Disponible à : www.communityledtotalsanitation.org/blog/nine-ideas-gender-transformative-wash-programming.

²⁷ CARE USA. 2018. *Social analysis and action global implementation manual*. Atlanta, GA. Disponible à : www.fsnnetwork.org/sites/default/files/SAA_Toolkit_FINAL.pdf.

²⁸ CARE Ethiopia. 2018. *Social analysis and action in food and nutrition security programming*. Addis Ababa. Disponible à : www.care.org/sites/default/files/documents/saa_in_fns_december_2018_1.pdf.

- 5a. Diviser les participants en groupes de trois et distribuer le **Document 12-3 : Pratique du jeu de rôle**. Demander à chaque membre du groupe de choisir un personnage et de faire le jeu de rôle en petits groupes. Alternativement, sélectionner trois volontaires pour présenter le jeu de rôle au grand groupe.
- 5b. Après 10 minutes, rassembler les participants pour une discussion de groupe. Poser les questions suivantes :
- Qui a reçu l'information / la formation ?
 - Qui a le plus utilisé cette information / formation ?
 - Pourquoi Claire n'a-t-elle pas pu suivre la formation complète ?
 - Quel était le principal facteur à l'origine de l'absence de changement de comportement dans ce cas (fabrication du pesticide et application) ?
 - Quel était le rôle de l'ACC ? Qui a trouvé les solutions ?
 - Un ACC doit-il avoir toutes les solutions à tous les problèmes ?
- 5c. Noter aux participants que la division du travail domestique est directement liée aux résultats des programmes de développement (dans ce cas, le jardinage). Dans l'exemple, l'ACC a utilisé certaines techniques pour encourager Claire à participer à la discussion. Demander aux participants de partager les techniques qu'ils ont remarquées avec l'ACC. Les réponses peuvent inclure :
- Décliner l'offre de thé, mais demander à Claire de rester, lui laisser le temps de participer à la discussion.
 - Écouter Martin et Claire concernant leurs préoccupations.
 - Ne pas prendre la responsabilité de trouver des solutions, mais plutôt encourager le couple à trouver ses propres solutions.
 - Souligner l'importance de la participation du mari et de la femme à la formation.
- 5d. Expliquer comment les ACC peuvent appliquer ces connaissances dans leur travail. Par exemple, si un programme encourage les femmes et les hommes adultes à collecter de l'eau potable à la source la plus sûre disponible, un ACC peut poser des questions telles que :
- Qui recueille l'eau dans le ménage normalement ?
 - Où se trouve la source sûre et protégée la plus proche ?
 - Pourquoi le ménage ne collecte-t-il pas l'eau de la source protégée ?
 - Est-ce à cause de la distance et du temps nécessaires ?
 - Comment ces facteurs peuvent-ils être traités au sein du ménage ?
- 5e. Ou si un programme encourage les agriculteurs à planter des semences tolérantes à la saline chaque saison, l'ACC pourrait poser des questions telles que :
- Qui a reçu au sein du ménage une formation sur la façon d'utiliser des semences tolérantes à la saline ?
 - Qui fait la plupart des plantations ?
 - Comment arrivent-ils à se procurer les semences ?
 - Si c'est au marché, qui va au marché ?

6. Conclusion (5 minutes)

- 6a. Terminer la leçon en posant aux participants les questions suivantes :
- Comment la connaissance des réponses aux informations ci-dessus peut-elle aider un ACC à négocier un changement de comportement ?
 - Existe-t-il des informations supplémentaires qu'il serait utile de connaître ?

Document 12-1 : Division des rôles et responsabilités des ménages

Section 1 : Travail domestique Les tâches / rôles évoqués ici sont des exemples et peuvent être supprimés ou révisés pour être plus pertinents culturellement.					
Tâche	Responsabilité principale (qui dans la famille est le principal responsable de cette tâche)		Temps pris (moyenne)	Fréquence (à quelle fréquence la tâche est effectuée)	Cette activité génère-t-elle un revenu ?
	Hommes	Femmes			
Nettoyage de la maison					
Cuisine					
Aller chercher de l'eau					
Soins du bétail					
Garde d'enfants					
Achat des besoins quotidiens (thé, huile, savon, etc.)					
Acheter des vêtements pour la famille (uniforme scolaire, chaussures, etc.)					
Achat d'intrants (semences et engrais)					
Transport des produits					
Vente des produits					
Tâches supplémentaires :					

Section 2 : Développement personnel, développement des capacités / compétences et repos

Les tâches / rôles évoqués ici sont des exemples et peuvent être supprimés ou révisés pour être plus pertinents.

Tâche	Responsabilité principale (qui dans la famille est le principal responsable de cette tâche)		Temps pris (moyenne)	Fréquence (à quelle fréquence la tâche est effectuée)	Cette activité génère-t-elle un revenu ?
	Hommes	Femmes			
Lire et écrire					
Discussions du ménage					
Discussions communautaires					
Divertissement					
Exercice / sports					
Rencontrer des amis					
Participation aux formations					
Repos					
Activité supplémentaire :					

Section 3 : Réseaux sociaux et opportunités d'exposition et d'information

Les tâches / rôles évoqués ici sont des exemples et peuvent être supprimés ou révisés pour être plus pertinents.

Tâche	Responsabilité principale (qui dans la famille est le principal responsable de cette tâche)		Temps pris (moyenne)	Fréquence (à quelle fréquence la tâche est effectuée)	Cette activité génère-t-elle un revenu ?
	Hommes	Femmes			
Contribuer à la main-d'œuvre pour la construction					
Discuter du développement communautaire					
Participer à des organisations culturelles, sociales ou religieuses					
Participer à des groupes d'épargne					
Détenir des postes de direction dans des groupes communautaires					
Participer aux grandes réunions communautaires					
Participer aux célébrations					
Activité supplémentaire :					

Document 12-2 : Jeu de rôle

Narration : Sani et son épouse, Rabi, vivent ensemble dans le village de Mountsere avec leurs deux fils, Laminou (12 ans) et Bakar (9 ans). Chaque jour, Rabi va au puits chercher de l'eau pour la famille.

Sani : Rabi ! Rabi ! Où es-tu ? C'est l'heure du déjeuner et j'ai faim.

Narration : Sani regarde autour de la maison et trouve sa femme qui vient de rentrer du puits avec un récipient d'eau.

Sani : Pourquoi mon déjeuner n'est-il pas prêt ? Tu sais que j'ai travaillé dur toute la matinée. Je m'occupe de vous, et tout ce que je demande, c'est que mes repas soient prêts à l'heure. Qu'as-tu fait toute la matinée ?

Rabi : Je suis désolée, mais il y avait une longue file d'attente à la pompe aujourd'hui, et il a fallu beaucoup plus de temps que d'habitude pour aller chercher de l'eau.

Sani : Tu devras mieux planifier à l'avenir. Je suis le seul homme du village à avoir faim en ce moment !

Rabi : Eh bien, d'autres familles ont des filles qui peuvent aller chercher de l'eau et nous non ! Il te suffira donc d'être patient et d'attendre pendant que je prépare ton repas.

Sani : Ce n'est pas de ma faute si nous n'avons que des fils. Tu devrais en être fier. En plus, ils peuvent m'aider dans les champs.

Rabi : Je suis heureux que nous ayons des fils, mais j'ai besoin d'aide à la maison. Je pense que Laminou est assez grand et assez fort pour aider à aller chercher de l'eau.

Sani : Quoi ? Un garçon qui porte de l'eau ? Ce n'est pas comme ça que ça se passe ici ! Ce n'est pas dans notre tradition.

Rabi : Je sais que c'est inhabituel, mais de nombreuses traditions ont changé au fil des années, et nous avons profité de ces changements. Par exemple, avant que le puits ne soit creusé, nous obtenions de l'eau de la rivière. Maintenant, nous avons moins de cas de diarrhée. Il est temps que nous apportions quelques modifications. Les filles et les femmes ne peuvent pas continuer à faire tous les travaux ménagers. Les hommes et les garçons devraient commencer à apporter leur soutien.

Sani : Je ne sais pas d'où vous viennent toutes ces idées étranges, mais je sais que j'ai faim.

Rabi : Eh bien, si tu ne veux plus avoir faim, je pense que nous pouvons demander aux garçons de commencer à aller chercher de l'eau et peut-être même d'aider à d'autres tâches ménagères. Je vais parler à mon amie Maya et voir si elle demandera également à ses fils de l'aider. De cette façon, les garçons peuvent tous aller ensemble, et cela ne semblera pas si étrange.

Narration : Sani réfléchit un moment sur l'idée de Rabi.

Sani : OK, nous pouvons essayer cela et voir comment cela va fonctionner. Tout pour se nourrir à temps !

Document 12-3 : Pratique du jeu de rôle

Comportement : Les jardiniers appliquent des pesticides faits maison à base d'ail et de piment dans leur jardin.

Acteurs : Norman (ACC de nutrition), Martin (mari, agriculteur et jardinier) et Claire (épouse, femme au foyer et jardinière).

Acteur	Dialogue
L'ACC s'approche de la maison	
ACC	Bonjour, Claire. Comment allez-vous ? Comment va votre famille ?
Femme	Salut Norman, je vais très bien. Et vous ? Je suis ravi de vous voir ici. Veuillez entrer.
ACC	Je suis sur mes tours de suivi après la dernière formation sur les nouvelles techniques de jardinage. Puis-je avoir une courte conversation avec vous ?
Femme	Oh bien sûr. Mais j'ai quitté la formation tôt. Avec tout le travail à la maison, je n'ai pas le temps pour ces choses. Martin est resté, mais il n'est pas chez lui pour le moment. Il reviendra à tout moment de ses champs.
ACC	Martin vous a-t-il parlé de la formation après son retour à la maison ?
Femme	Eh bien, il ne m'a pas dit grand-chose, sauf qu'il a dit quelque chose sur la lutte antiparasitaire.
ACC	Oh, c'était des informations clés partagées pendant la formation.
Femme	Eh bien, nous avons beaucoup d'insectes dans le jardin, mais je ne sais pas quoi faire à leur sujet.
Martin entre	
Mari	Bonjour, Norman. Je suis ravi de vous voir ici. Comment ça va ?
ACC	Salut Martin, je vais très bien. Je disais juste à Claire que je faisais un suivi pour la formation. Mais je me rends compte qu'elle n'a pas suivi la formation complète. Mais vous l'avez fait, non ?
Mari	Oui, bien sûr. Qu'apprendra une femme analphabète comme Claire lors de la formation ? Elle ne sait même pas écrire. Elle est assez occupée à la maison. (parlant à Claire) Claire, va chercher du thé à Norman pendant que nous discutons. (s'adressant à Norman) Allez-y. Que vouliez-vous demander ?
ACC	Oh non, je viens de prendre mon thé avant de quitter la maison. Claire pourrait-elle rester pour cette conversation ? Elle aide également avec le jardin, non ? Je serai bref.
Mari	OK, si vous le dites.
ACC	Merci, Martin. Claire venait de me dire qu'elle avait entendu que nous avions parlé de moyens de contrôler les insectes dans le jardin.
Mari	Oui, c'est vrai. J'ai mentionné le pesticide à base d'ail et piment dont vous nous avez parlé, mais elle ne l'a pas encore fait.

Acteur	Dialogue
Femme	Je ne peux pas fabriquer ce nouveau pesticide si je ne sais pas comment le faire. Et où vais-je obtenir de l'ail et du piment ?
ACC	Hmm... ce sont de sérieux défis. Voyons si nous pouvons trouver des solutions. Martin, vous souvenez-vous de la recette du pesticide fait maison ?
Mari	Voyons voir... Je pense que c'était, pour chaque demi-litre d'eau, mélanger 10 gousses d'ail et quatre piments forts. C'était ça ?
ACC	Très bien. Vous souvenez-vous comment le préparer ?
Mari	Hmm... Je pense que nous sommes censés écraser l'ail et le piment et les faire tremper dans l'eau pendant une journée ou une nuit.
ACC	C'est juste. Claire, est-ce quelque chose que vous pouvez faire et appliquer à votre jardin pour vous débarrasser des insectes ?
Femme	Mais où vais-je obtenir l'ail ? Il me reste des piments du jardin de l'année dernière, mais je n'ai pas d'ail.
ACC	Martin, avez-vous des idées ?
Mari	Je pense que nos voisins ont de l'ail. Pourquoi n'échangeons-nous pas quelque chose avec eux pour obtenir de l'ail ? Nous pouvons leur proposer des produits de notre jardin.
ACC	Claire, comment ça semble ? Qu'est-ce que t'en pense
Claire	Oui, je peux parler avec mon voisin et proposer que nous échangions. Ce sont des gens raisonnables. Mais qui va s'en charger et le mettre dans le jardin ? Je fais déjà tant d'autres tâches ménagères.
ACC	Martin, avez-vous des suggestions ?
Mari	Eh bien, si Claire peut obtenir les ingrédients et écraser l'ail et les piments, je peux le mélanger et l'appliquer avant d'aller aux champs le matin.
ACC	Claire, comment ça semble ?
Femme	Cela semble être un bon plan.
ACC	Super, il semble que vous ayez trouvé des solutions.
Mari	Peut-être, cette année, nous aurons un plus grand rendement de notre jardin.
ACC	Je suis content que vous ayez pu comprendre cela. Je dois rentrer maintenant. Cependant, nous avons beaucoup appris au cours de la formation et j'espère, Martin, que vous partagerez ce que vous avez appris avec Claire. La prochaine fois qu'il y aura une formation, ce serait bien si vous pouviez tous les deux y assister. Martin, vous avez vu qu'il y avait plusieurs personnes qui ne pouvaient pas écrire lors de la dernière formation, hommes et femmes. Vous n'avez pas besoin de savoir lire ou écrire pour apprendre. Alors Claire pourrait aussi en bénéficier si elle venait avec vous.
Femme	J'adorerais assister à la formation, mais j'ai aussi beaucoup de travail à la maison.

Acteur	Dialogue
Mari	Peut-être que les enfants et moi pouvons t'aider à terminer certaines tâches afin que nous puissions aller ensemble. Nous en discuterons toi et moi plus tard.
ACC	Ce serait bien si Claire pouvait obtenir de l'aide pour ses tâches ménagères. Si le travail est fait avant la formation, elle pourra se concentrer au lieu de se soucier du travail à domicile. En tout cas, j'espère que vous trouverez une bonne solution.
Femme	Au revoir, Norman. Merci pour la visite.

Leçon Avancée 13 : Planifier pour faciliter et former les autres

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Décrit comment une évaluation des besoins d'apprentissage et des ressources (LNRA) peut être utilisée
- Pratiqué la rédaction d'objectifs basés sur l'accomplissement (OBA)
- Utilisé un modèle de conception pour créer une leçon
- Facilité la leçon qu'ils ont créée (si le temps le permet)

Durée

2 à 5 heures (si l'on facilite la leçon)

Matériels

- Papier flip chart, marqueurs, ruban de masquage, papier vierge (format A4), fiches de notes ou petits morceaux de papier, et crayons à gommes (1 pour chaque participant)
- Haut-parleur et musique pour une activité de brise-glace
- Préparation de la musique pour l'activité de brise-glace (facultatif)
- Flip chart pré-écrit :
 - Instructions pour le travail en groupe
 - Conseils LNRA
 - Tableau de confort pour flip chart de l'atelier
 - Exercice OBA
- Document 13-1 : Conception de la leçon (une copie par participant)
- Document 13-2 : Modèle : Conception de la leçon (une copie par participant)
- Document 13-3 : Exemple de liste de contrôle de planification (une copie par participant)

Pourquoi cette leçon ?

Cette leçon aidera les ACC à améliorer leurs compétences en planification et préparation pour les activités d'apprentissage, les ateliers et les formations, en leur fournissant des conseils et des modèles qu'ils pourront utiliser pour les activités futures. Cette leçon comprend des ressources adaptées et utilisées avec la permission de Global Learning Partners, Inc. (www.globallearningpartners.com). Cette leçon s'appuie sur la **Leçon 4 : Changement de Comportement à travers une Facilitation Efficace**, qui est recommandée d'être facilitée avant de commencer celle-ci.

Préparation Préalable

Préparer les flip chart suivants :

- Instructions pour le travail en groupe
- Conseils LNRA
- Tableau de confort pour flip chart de l'atelier
- Exercice OBA

Tâches

1. Activité de brise-glace (15 minutes)

- 1a. Demander aux participants de se lever et de former un grand cercle. Leur demander de compter comme 1 ou 2 pour constituer deux groupes pairs. Si le nombre est inégal, les facilitateurs peuvent participer pour que chaque personne ait un partenaire. Demander au 1^{er} groupe de former un petit cercle tourné vers l'extérieur. Demander au 2^{ème} groupe de former un cercle plus large autour d'eux, face à l'intérieur. Aligner les cercles de façon à ce que chaque personne ait un partenaire et que les participants soient placés à une distance de conversation confortable.
- 1b. Poser une question sur la facilitation et la planification des leçons pour que les participants en discutent (exemples de questions ci-dessous). Leur demander de se relayer pour que les deux partenaires répondent à la question. Donner aux partenaires deux minutes pour discuter de chaque question.

Exemples de questions

- Discuter d'une formation que vous avez organisée et dont vous êtes fier.
- Discuter des mesures que vous prenez avant une formation ou une réunion que vous facilitez.
- Parler des outils ou des modèles que vous utilisez avant une formation ou une réunion pour vous aider à vous préparer.

- 1c. Après chaque question, dire au cercle extérieur de déplacer deux personnes vers leur droite afin qu'elles soient associées à une personne différente à chaque fois. Vous pouvez également mettre de la musique si vous en disposez, la jouer et leur dire de continuer à bouger jusqu'à ce qu'elle s'arrête. Quand la musique s'arrête, celui à qui ils font face est leur nouveau partenaire. Une fois qu'ils ont leur nouveau partenaire, donner aux partenaires une nouvelle question à discuter, en suivant les mêmes directives que pour la première question. En fonction du temps, poser deux ou trois questions.
- 1d. Demander aux participants de se reformer en un grand cercle. Demander à quelques personnes de partager leurs impressions sur l'activité et les sujets abordés.

2. Se mettre dans la peau d'un facilitateur (10 minutes)

- 2a. Expliquer aux participants que pendant l'activité de brise-glace, ils ont discuté de certains des outils et techniques qu'ils utilisent déjà lorsqu'ils facilitent. En tant qu'ACC et facilitateur, leur travail consiste à aider les participants à déterminer s'ils vont changer un comportement ou une pratique particulière. Ce changement de comportement peut être lié à tout, du changement de la façon dont ils communiquent avec les dirigeants locaux à la façon dont ils plantent leurs cultures à la fréquence à laquelle ils se lavent les mains, etc. Avec les participants, le travail du facilitateur consiste à les aider à comprendre pourquoi ils utilisent ces pratiques, à examiner certaines des conséquences de leur pratique et à rechercher des alternatives et des étapes pour changer leurs comportements.
- 2b. Les facilitateurs peuvent également négocier un changement de comportement en posant des questions, en écoutant les participants, en aidant à examiner certaines des barrières, en les motivant à partager leurs expériences et en proposant des solutions alternatives.
- 2c. Expliquer aux participants que pour être un facilitateur efficace, il y a des étapes à suivre avant même que l'activité ne commence pour être plus capable de négocier un changement de comportement pendant la facilitation.

3. Conception de la leçon (50 minutes)

- 3a. Expliquer qu'aujourd'hui, ils utiliseront un modèle pour aider à concevoir une leçon qu'ils pourraient faciliter dans un proche avenir. Expliquer qu'ils parleront de la conception des leçons, des évaluations des besoins et des ressources d'apprentissage (LNRA) et des objectifs basés sur l'accomplissement (OBA), tout cela pour les aider à se préparer pour les futures formations et ateliers. *Remarque* : Si les participants en formeront d'autres sur le FMAC, ils peuvent utiliser le modèle pour concevoir une leçon FMAC.

- 3b. Scinder les participants en binômes. Attribuer à chaque binôme un sujet pertinent pour leur domaine de programme ou dire aux participants qu'ils peuvent proposer une idée pour un sujet supplémentaire. Si les participants en formeront d'autres sur le FMAC, attribuer à chaque binôme une composante différente d'une leçon FMAC et leur demander de l'utiliser comme base pour la planification de leur leçon. Leur expliquer qu'ils prévoient une leçon de 20 minutes qu'ils faciliteront dans un proche avenir. *Remarque* : On peut ajuster la durée de chaque leçon de 15 à 30 minutes, selon le programme.
- 3c. Demander aux participants de regarder le **Document 13-1 : Conception de la leçon**, et leur donner quelques minutes pour lire les 10 catégories. Sinon, faire le tour d'un cercle et demander aux volontaires de lire à haute voix chaque catégorie ainsi que la définition.
- 3d. Dire aux participants d'imaginer qu'ils planifient une leçon basée sur le sujet qui leur a été assigné. La première étape de la planification des leçons consiste à expliquer le « pourquoi ». Le « pourquoi » explique la situation actuelle et la raison pour laquelle cette formation ou cette opportunité d'apprentissage est nécessaire. Par exemple, si les ACC ne traitent pas les membres de la communauté avec respect, une formation pourrait être planifiée pour susciter le respect.
- 3e. Distribuer le **Document 13-2 : Modèle : Conception de la leçon** à chaque participant. Expliquer que les binômes auront 15 minutes pour parler et remplir les cinq premières étapes du document. Expliquer que leurs réponses doivent être basées sur la leçon qu'ils imaginent qu'ils livreront en fonction du sujet qui leur a été assigné.
 - Pourquoi ?
 - Qui facilitera ?
 - Qui participera ?
 - Quand et combien de temps ?
 - Où aura lieu la formation ?
- 3f. Après 15 minutes, rassembler le groupe. Demander aux participants de partager avec le grand groupe.

4. Contenu (45 minutes)

- 4a. Expliquer que de nombreuses fois, lorsque les ACC organisent des événements d'apprentissage, ils (en tant qu'experts du domaine) supposent que certains contenus doivent être couverts dans une formation. D'autres fois, ils choisissent le contenu car des sujets spécifiques ont été répertoriés dans le plan de travail du projet.
- 4b. Expliquer qu'il existe un outil que les ACC peuvent utiliser pour mieux comprendre leurs participants et leurs attentes. C'est ce qu'on appelle l'évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage (LNRA).
- 4c. Demander au groupe d'imaginer qu'ils sont chargés de créer une formation pour les agents de santé communautaires ou les travailleurs de vulgarisation agricole sur les compétences en communication, en négociation et en facilitation. Leur dire de se séparer en groupes de 4 à 5 personnes et noter leurs réflexions sur les questions suivantes :
 - Que supposez-vous déjà de ces apprenants ?
 - Qu'aimeriez-vous découvrir à leur sujet avant de suivre la formation ?
 - Sur quoi ou qui pourriez-vous poser la question, étudier ou observer pour faire cette découverte ?
- 4d. Après cinq minutes, rassembler les groupes et demander à entendre les idées de chaque groupe.
- 4e. Expliquer qu'une LNRA peut être utilisée pour comprendre les besoins, les connaissances et les attentes des participants. Elle peut être menée avant l'atelier pour aider à élaborer le contenu ou

pendant la formation pour mettre au point le matériel. La LNRA peut fournir des conseils sur l'adaptation des exercices aux apprenants et offrir une opportunité d'apprentissage plus adaptée.

- 4f. Demander aux binômes de se regrouper pour développer une LNRA basée sur leur sujet de leçon. Montrer le flip chart préparé avec des conseils pour les LNRA. Les binômes détermineront ce qu'ils doivent savoir sur les apprenants et rédigeront 4 à 5 questions pour les participants à la formation. Demander aux participants de concentrer leurs questions sur la mesure des connaissances, des sentiments et des comportements. Après cinq minutes, demander à chaque binôme de trouver un partenaire et présenter leurs questions pour obtenir des feedback. Les encourager à modifier les questions au fur et à mesure qu'ils reçoivent des feedback. Après cinq minutes, rassembler tout le monde et demander à quelques volontaires de présenter 2 à 3 questions.

Conseils pour l'évaluation des besoins d'apprentissage et des ressources

- Fournir une introduction simple qui explique le but de la LNRA.
- Utiliser un langage simple et facile à comprendre.
- Utiliser principalement des questions ouvertes.
- Éviter d'utiliser du jargon, des abréviations ou une terminologie qui peuvent être difficiles à comprendre.
- Écrire la date limite de réponse sur la LNRA.
- Fournir une adresse e-mail ou un lieu pour que les répondants soumettent les LNRA.

- 4g. Expliquer que même s'ils ne sont pas en mesure de demander aux gens à l'avance de faire une LNRA, ils peuvent toujours collecter des informations au début d'un atelier, d'une formation ou d'une réunion. Les facilitateurs peuvent demander aux apprenants de noter leur niveau de confort avec différents sujets en remplissant un « tableau de confort » comme dans l'exemple ci-dessous. Ils peuvent mettre cela sur un flip chart et demander aux apprenants d'utiliser des points adhésifs ou des crayons feutres pour noter leur niveau de confort lorsqu'ils entrent dans la salle au début de l'atelier. Ils peuvent ensuite répéter cet exercice à la fin de l'atelier pour vérifier les progrès. Le tableau de confort peut également être utilisé à la place d'un pré-test.

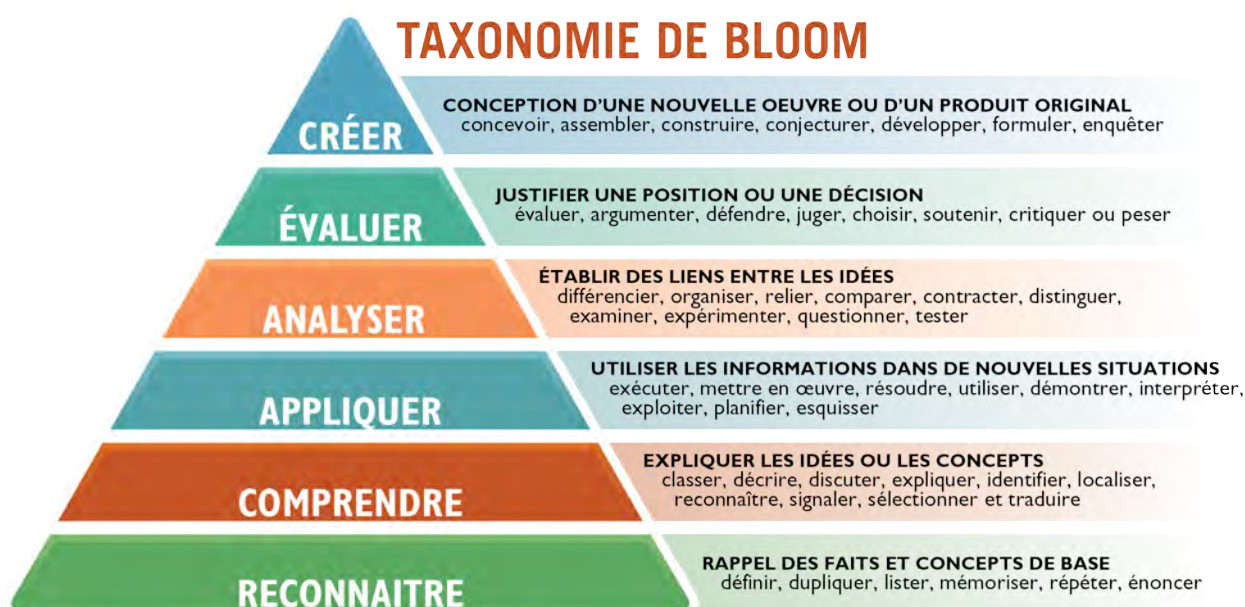
Exemple : Tableau de confort pour flip chart de l'atelier

Domaine de compétences	Niveau de confort Avant l'atelier					Niveau de confort Après l'atelier				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Effectuer une visite de champ ou de ménage										
Faciliter une réunion ou un atelier										
Utilisation d'une liste de contrôle de vérification de l'amélioration de la qualité										
Développement d'une liste de contrôle de vérification de l'amélioration de la qualité										
Rédiger des témoignages pour un changement de comportement										

Barème : 1 = pas confortable, 2 = un peu confortable, 3 = moyennement confortable, 4 = confortable, 5 = très confortable

5. Pourquoi ? (25 minutes)

- 5a. Expliquer que dans le cadre du processus de conception des « pourquoi », des objectifs basés sur l'accomplissement (OBA) peuvent être définis. Les OBA aident les participants à comprendre ce qu'ils accompliront durant chaque formation pendant que le facilitateur est présent.
- 5b. Chaque objectif OBA commence par une déclaration sur « quand ». Étant donné que les ACC ne peuvent pas contrôler ce que les gens font après avoir quitté la formation, une phrase similaire à « à la fin de la formation... » est généralement introduite. Ensuite, « pour qui » (généralement les participants) est fréquemment ajouté (par exemple, « à la fin de la formation, les participants... »).
- 5c. Le **verbe est ensuite ajouté**. Expliquer que le verbe est écrit au futur parfait (aura + le verbe) (par exemple, aura pratiqué, aura utilisé, aura sélectionné, etc.). Encourager les participants à utiliser des verbes actifs lorsqu'ils écrivent des OBA. Leur demander des exemples de verbe passif et de verbe actif.
- Parmi les exemples de verbes passifs, on note les verbes exposer, connaître, apprendre et comprendre. Éviter les phrases telles que « à la fin de la formation, les participants auront compris le modèle de conception de la leçon ».
 - Les exemples de verbes actifs contiennent les verbes identifier, définir, pratiquer, partager et discuter. Utiliser des phrases telles que « à la fin de la formation, les participants auront pratiqué l'utilisation du modèle de conception de la leçon ».
- 5d. Demander aux participants de regarder la Taxonomie des verbes de Bloom, qui est une liste de verbes qu'ils peuvent utiliser pour les aider à écrire leurs OBA.



- 5e. Demander aux participants ce qu'ils remarquent sur la façon dont les verbes sont classés. La réponse peut comprendre les éléments suivants : Les verbes sont de plus en plus complexes lorsqu'on se déplace du bas de la pyramide vers le haut de la pyramide. Expliquer que lorsqu'on monte dans la pyramide, les participants passent du rappel des faits à l'analyse des informations. Encourager les participants à réfléchir à la façon dont ils peuvent utiliser certains des verbes situés plus haut dans la pyramide dans leurs OBA.
- 5f. Expliquer que maintenant ce qu'il faut, c'est le « quoi », qui est le contenu de la formation. Cela pourrait être n'importe quoi comme écrire des OBA, effectuer des visites à domicile, écrire des LNRA, construire des latrines, etc. Par exemple, « à la fin de la formation, les participants auront pratiqué l'écriture des OBA. »
- 5g. Donner quelques exemples d'OBA de la formation continue. Écrire des exemples sur le flip chart, souligner et écrire les différentes parties de l'OBA :

Quand	Pour qui	Verbe (futur parfait)	Quoi
À la fin de la formation	les participants	auront distingué	la pré-contemplation de la contemplation.
À la fin de la formation	les participants	auront utilisé	le modèle de conception de leçon pour créer une session pour leur travail.

- 5h. Demander aux participants de prendre 10 minutes en binômes pour écrire 2 à 3 OBA pour la leçon qu'ils animeront. Si l'exercice pratique n'est pas fait, leur donner 10 minutes pour travailler en binômes pour écrire quelques OBA sur un autre sujet.

6. Le « comment » et « avec quelles ressources » (25 minutes)

- 6a. Expliquer qu'ils vont maintenant parler du « comment ». Semblable à ce guide, le « comment » répertorie les instructions étape par étape pour la mise en œuvre de chaque activité. Inclure suffisamment de détails dans le « comment » pour que tout facilitateur puisse suivre les étapes de réalisation des activités. Le « comment » peut s'appuyer sur les techniques participatives utilisées dans le guide FMAC, telles que la narration, les témoignages, les jeux de rôle, les exercices de groupe et les exercices d'activités de brise-glace.
- 6b. Le « comment » peut également aider les participants à dresser la liste des matériels qui doivent être budgétisé ou acquis pour une formation. Le **Document 13-3 : Exemple de liste de contrôle pour la planification** peut être utilisé comme un guide pour réfléchir à des étapes supplémentaires pour la planification d'un atelier ou d'une formation.

7. Exercice (45 minutes à 3 heures)

- 7a. Dire aux participants qu'ils vont maintenant s'entraîner à concevoir une leçon. Demander aux paires d'utiliser le **Document 13-2 : Modèle : Conception de la leçon** pour élaborer leur leçon. Demander aux participants de regarder le **Document 4-1 : Blocs de construction pour une facilitation efficace** et le **Document 4-3 : Exemples d'activités participatives** lors de la conception de leurs leçons. Donner aux paires 30 minutes supplémentaires pour finaliser leur plan de leçon et pour se préparer pour faciliter la leçon. *Remarque* : Le temps nécessaire peut varier en fonction de l'ordre du jour. Si les participants s'entraînent à donner leur leçon au groupe, ils peuvent avoir besoin de 1 à 2 heures pour préparer la leçon. Dans ce cas, en se conformant à l'ordre du jour s'assurer qu'ils ont suffisamment de temps pour la préparation.
- 7b. Si les groupes doivent s'exercer pour la facilitation :
- Une fois que les groupes ont préparé leurs leçons, rassembler tout le monde. S'il y a plusieurs facilitateurs, diviser les paires en groupes afin que chaque facilitateur ait un groupe. De cette façon, les leçons prennent moins de temps à partager.
 - Rappeler aux participants qu'ils auront exactement 20 minutes (ou quelle que soit la durée de leurs cours) pour donner leur leçon. Qu'ils aient fini ou non, les arrêter après 20 minutes, puis passer au feedback.
- 7c. Pendant la facilitation, attribuer une personne pour remplir une LCAQ pour chaque facilitateur, en utilisant le modèle LCAQ dans le **Document 14A-1 : Liste de contrôle de l'amélioration de la qualité pour les techniques de facilitation des ACC**. Si le temps le permet, demander à ceux qui remplissent la pratique de la LCAQ de fournir des feedback en privé au facilitateur après la session et demander à ce dernier de s'exercer à recevoir des feedback.
- 7d. Si les groupes n'ont pas à s'exercer pour la facilitation :
- Après 25 minutes, rassembler tout le monde. Demander aux participants les étapes avec lesquelles ils se sentaient le plus à l'aise et les étapes qu'ils aimeraient pratiquer.

- ii. Expliquer que la planification des leçons peut être difficile et nécessitera du temps / de la pratique. Souligner qu'avec le temps, cela peut les aider à planifier une meilleure formation, réunion ou atelier.

8. Clôture (5 minutes)

- 8a. Remercier tout le monde d'avoir participé à la planification de la leçon et d'avoir pratiqué la facilitation.
- 8b. Demander aux participants s'ils ont d'autres questions sur la planification des leçons.

Document 13-1 : Conception de la leçon.

1. Pourquoi cette leçon ?	La situation présente	Une description de la situation ou du problème qui justifie l'événement.
2. Qui facilitera ?	Les facilitateurs	Qui dirigera l'activité d'apprentissage ?
3. Qui participera ?	Les participants	À qui s'adresse l'activité d'apprentissage ?
4. Quand et combien de temps ?	Le temps et le timing	Quand aura lieu cet événement d'apprentissage, cette formation ou cette réunion ? Combien de temps durera cette leçon ? Combien de temps faut-il pour chaque tâche / activité ?
5. OÙ ?	Lieu (en personne ou virtuel)	Où la formation aura-t-elle lieu (y compris en personne ou en ligne) ?
6. Évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage (LNRA)	Questions à poser aux participants :	Quelles questions devez-vous poser aux participants pour comprendre leurs besoins d'apprentissage sur le sujet et que savent-ils déjà ?
7. Quel contenu ?	Le contenu	D'après l'évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage, que couvrira cet événement d'apprentissage, cette formation ou cette réunion ? Quelles sont les compétences, les informations et les perspectives sur lesquelles se concentrer dans l'apprentissage ?
8. A quelle fin ?	Les objectifs basés sur l'accomplissement (OBA)	Une description spécifique de ce que les apprenants feront pendant le programme avec chaque élément de contenu prioritaire, afin de l'apprendre.
9. Comment ?	Méthodes	Quelles méthodes, activités, exercices et démonstrations seront utilisés ?
10. Avec quelles ressources ?	Ressources nécessaires pour mener à bien l'activité	Quels matériels (par exemple, flip chart, crayons feutres et matériel de démonstration), les fonds et les ressources humaines sont nécessaires pour mener à bien la leçon ?

Document 13-2 : Modèle : Conception de la leçon.

1. Pourquoi cette leçon ?		
2. Qui facilitera ?		
3. Qui participera ?		
4. Quand et combien de temps ?		
5. OÙ ?		
6. Questions sur l'évaluation des besoins et des ressources d'apprentissage	7. Quel contenu ?	
8. A quelle fin ? À la fin de la formation, les participants auront... (objectifs basés sur l'accomplissement)		
9. Comment ? Quelles activités les participants auront-ils ?		
10. Avec quelles ressources ?		

Document 13-3 : Exemple de Liste de contrôle de planification

Nom de l'activité : _____ Date de l'activité : _____

Lieu de l'activité : _____ Point focal : _____

Participants _____

Tâche	Qui	Quand	Statut
Avant la formation / l'activité			
Rédiger les termes de référence de l'activité			
Élaborer un budget et obtenir des approbations			
S'assurer que les facilitateurs sont disponibles			
Demander la permission aux autorités / leaders			
Réserver la salle de réunion et les repas			
Établir une liste de participants et envoyer les invitations			
Confirmer les participants			
Organiser les billets, les chambres d'hôtel et / ou le transport			
Imprimer les guides de formation, liste des matériels d'atelier, pré-tests / post-tests, feuilles d'évaluation, certificats pour les participants, feuilles de présence			
Acheter les fournitures nécessaires, telles que les cahiers, stylos, papier flip chart, crayons feutres et badges			
Faire un contrôle logistique chaque matin et chaque soir			
Faire une courte évaluation quotidienne pour recueillir les feedback			
Utiliser des méthodes participatives pendant l'activité			
Faire des pré-tests / post-tests et des évaluations d'atelier			
Après la formation / l'événement			
Rédiger un rapport et indiquer ce qui s'est bien passé et comment si possible améliorer à l'avenir.			
Partager la documentation avec d'autres, au besoin.			

Remarque : Toutes les tâches peuvent ne pas être pertinentes pour toutes les formations, ateliers ou réunions. Adapter au besoin.

Leçon Avancée 14A : Listes de Contrôle pour l'Amélioration de la Qualité (LCAQ), Donner et Recevoir des Feedbacks.

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Défini la performance
- Examiné deux listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ)
- Observé une utilisation simulée de la LCAQ
- Revu les étapes pour donner un feedback positif
- À s'exercer à donner et recevoir des feedback (facultatif)

Durée

2 heures 15 minutes

Matériel nécessaire

- Papier flip chart, marqueurs, et crayons
- 10 petites ballons (ou bouts de papier froissés), un sac en plastique et une boîte à chaussures ou un récipient ou une boîte similaire de la même taille, un bandeau pour les yeux / une écharpe
- Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour les techniques de facilitation des ACC
- Document 14A-2 : LCAQ pour évaluer les feedback positifs (une copie par participant)
- Document 14A-3 : Jeu de rôle, Partie 1 : Session d'éducation (deux copies)
- Document 14A-4 : Jeu de rôle, Partie 2 : Donner un feedback (deux copies)
- Document 14A-5 : Étapes pour donner des feedbacks aux ACC (une copie par participant)
- Flip chart pré-écrit :
 - Objectifs d'une LCAQ
 - Comment noter la LCAQ

Pourquoi cette leçon ?

Les agents de changement de comportement (ACC) peuvent bénéficier d'une supervision efficace pour améliorer la qualité de leur travail en cours. Cette leçon est conçue pour être utilisée par les ACC et leurs superviseurs pour donner et recevoir des feedbacks qui peuvent aider les ACC à devenir des agents de changement plus efficaces. La liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ), créée par Food for the Hungry, s'avère être un bon outil d'amélioration de la performance des agents. Remarque : [Leçon Avancée 14B : Création de listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité](#) peut être complétée comme une leçon avancée pour pratiquer le développement de la LCAQ spécifique à l'activité.

Préparation Préalable

Préparer les flip chart suivants :

- Objectifs d'une LCAQ (Tâche 3)
- Comment noter la LCAQ (Tâche 5)

Pour l'activité de la Tâche 1, trouver une boîte à chaussures ou un récipient de même taille ou une boîte, 10 ballons ou des bouts de papier froissés roulés en forme de ballon, un bandeau / une écharpe et un sac dans lequel placer les ballons. Pour la Tâche 5, se préparer à présenter l'une des deux options du

Document 14A-3 : Jeu de rôle, Partie 1 : Session d'éducation. L'Option A décrit une démonstration de lavage des mains et l'Option B concerne une démonstration améliorée du fourrage. Le facilitateur peut choisir l'une des options ou remplacer cet exemple par une démonstration plus pertinente pour le (s) domaine (s) de programme des participants.

S'il y a deux facilitateurs, il serait préférable qu'ils fassent le Jeu de rôle dans la Tâche 5 ensemble, avec un facilitateur jouant le rôle de l'ACC et l'autre le rôle de superviseur. S'il y a seulement un facilitateur, choisir un participant expérimenté pour jouer le rôle de l'ACC. Pratiquer le jeu de rôle bien en avance. Quelques participants devront également jouer le rôle des personnes qui assistent à la session d'éducation.

Avec votre co-facilitateur ou participant expérimenté, revoir les points suivants :

- **Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour les techniques de facilitation des ACC.**
- **Document 14A-2 : Liste de Contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour évaluer les feedbacks positifs**
- **Document 14A-3 : Jeu de rôle, Partie 1 : Session d'éducation**
- **Document 14A-4 : Jeu de rôle, Partie 2 : Donner des feedbacks**
- Les instructions de la Tâche 5

Ces documents aideront la personne jouant le rôle de l'ACC à savoir ce qu'il faut bien faire. Travailler ensemble pour choisir 2 ou 3 choses que l'ACC fera intentionnellement mal. De cette façon, la personne jouant le rôle de superviseur sera prête à donner un feedback approprié.

Demander à la personne qui joue le rôle de l'ACC de ne pas essayer de divertir le public en agissant de façon idiote ou en faisant des erreurs intentionnelles pendant le sketch. Cette activité d'apprentissage vise à fournir des exemples réalistes de techniques efficaces et inefficaces de la façon dont le superviseur travaille avec l'ACC. En outre, s'assurer qu'on s'est exercé à donner le feedback approprié avant de former les autres.

Dans de nombreuses cultures, les superviseurs sont plus enclins à marquer « non » pour les petits défauts. Cocher « oui » si le facilitateur en général a terminé la tâche donnée. S'assurer d'être un modèle de la façon dont la LCAQ doit être un outil qui encourage avec compassion et améliore la capacité des travailleurs. Ce n'est pas un outil utilisé pour décourager les travailleurs ou pour tenter de leur faire honte et forcer à changer.

Tâches

1. Activité de brise-glace (20 minutes)

- 1a. Dire aux participants que la leçon commencera par une activité rapide pour les amener à réfléchir sur le thème du jour, qui consiste à donner des feedbacks. Demander à un volontaire de venir devant la salle et de faire face au reste des participants. Expliquer à ce dernier qu'il aura les yeux bandés et s'assurer qu'il soit à l'aise avec cela. Sinon, sélectionner un autre volontaire.
- 1b. Expliquer que le but de l'activité est de voir combien de ballons ou de bouts de papier froissé le volontaire peut jeter dans une poubelle, un panier ou une boîte tout en ayant les yeux bandés. Expliquer qu'il y aura trois tours. Pendant le premier tour, le volontaire doit essayer de jeter les ballons dans la poubelle sans aucun feedback des autres participants (c'est-à-dire sans parler). Au cours du deuxième tour, les autres participants ne peuvent donner qu'un feedback en un mot, comme « plus près », « à gauche », « en arrière », « plus loin », etc. Au cours du troisième tour, les participants peuvent donner autant de feedback qu'ils le souhaitent au volontaire, comme « lancer la balle un mètre plus loin et un peu vers la gauche », et le volontaire peut poser des questions de clarification. Demander si quelqu'un a des questions avant le début de l'activité.
- 1c. Demander au volontaire de mettre le bandeau et de faire face à l'avant de la pièce. Placer tranquillement le panier quelque part devant eux, afin qu'ils ne connaissent pas l'emplacement

exact. Le placer dans un endroit qu'il n'est pas impossible d'atteindre pour la personne en lançant le ballon.

- 1d. Premier tour : Remettre au volontaire un sac de 10 ballons. Rappeler à tous qu'ils ne peuvent donner de feedback lors de ce tour, même si le ballon entre dans le panier. Dire aux participants de faire attention au cas où le volontaire leur lancerait accidentellement le ballon. Après ce tour, demander à un participant de compter combien de ballons sont parvenus dans le panier et le dire au groupe. Ramasser les balles et les rendre au volontaire.
- 1e. Deuxième tour : Rappeler à tout le monde que, pendant ce tour, ils peuvent donner un feedback en un mot. Continuer jusqu'à ce que les 10 balles soient lancées. Après ce tour, demander à un participant de compter combien de ballons sont parvenus dans le panier. Ramasser les et les rendre au volontaire. *Remarque* : Si le jeu est fait correctement, le nombre de balles dans le panier devrait augmenter à chaque tour.
- 1f. Troisième tour : Rappeler à tous qu'au cours de ce tour, ils peuvent donner des feedbacks détaillés. De plus, le volontaire peut poser des questions de clarification, telles que « est-ce que ce lancé est plus proche? Après chaque lancé, choisir un participant qui souhaite donner son avis. Le volontaire peut alors répondre par une question de clarification avant de lancer son prochain ballon. Si nécessaire, rappeler aux participants l'importance d'être un soutien quand on donne un feedback. Après ce tour, demander au volontaire de retirer son bandeau et à tout le monde de se rasseoir. Demander à un participant de compter combien de ballons sont parvenus dans le panier.
- 1g. Remercier tout le monde d'avoir aidé à la réalisation de l'activité. Faciliter une brève discussion basée sur les questions suivantes.
 - Quel était le défi dans cet exercice ? Qu'est-ce qui a marché ?
 - Comment le feedback détaillé a-t-il changé le résultat d'un tour à l'autre ? Comment le dialogue a-t-il affecté le jeu ? Comment l'utilisation des feedbacks positifs a-t-il aidé la conversation ?
 - Comment la pratique / l'acquisition d'expérience au cours de cet exercice a-t-elle changé le résultat ?
 - Quelqu'un a-t-il déjà ressenti cela dans votre travail (par exemple, vous essayez d'atteindre un objectif, mais vous ne savez pas si vous êtes sur la bonne voie) ? Un exemple à partager ?

2. L'importance du Suivi et de l'Évaluation (10 minutes)

- 2a. Expliquer aux participants qu'il faut beaucoup de pratique et de soutien pour devenir un ACC efficace, mais qu'il faut constamment travailler pour s'améliorer. Même si une certaine stratégie de changement de comportement s'est avérée très efficace, elle pourrait ne pas marcher ailleurs si elle est mal présentée ou mal partagée. C'est pourquoi les programmes font un suivi et une évaluation.
- 2b. Noter que l'examen des données de quantité et de qualité aide à suivre la progression d'un programme. Demander aux participants quelles choses calculables ils surveillent habituellement dans leur programme. Les réponses pourraient inclure : *Combien de formations se sont déroulées, combien de parcelles de démonstration ont été organisées, combien de personnes ont assisté à des séances d'éducation, combien de latrines ont été construites, etc.*
- 2c. Dire aux participants que le volume de travail accompli est important, mais il est tout aussi important de connaître la qualité des programmes, la façon dont une session a été facilitée et le degré d'engagement des membres de la communauté dans le programme. Pour faire un bon travail de suivi, nous devons mesurer la qualité de l'exécution des tâches, en particulier les tâches répétées plusieurs fois au cours du projet. Si ces tâches ne sont pas bien exécutées, le projet risque de ne pas réussir. De nombreuses activités, telles que les formations, les visites à domicile, les démonstrations dans les champs et celles dans les domaines de santé et de nutrition,

nécessitent que les ACC organisent et conduisent à plusieurs reprises des activités de qualité et démontrent la performance.

3. Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) comme Outil et Guide d'utilisation (10 minutes)

- 3a. Pour focaliser l'attention sur comment les tâches et activités ont été réalisées, Food for the Hungry a créé un outil nommé la liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ).
- 3b. Expliquer que les LCAQ ont trois objectifs principaux. Afficher le flip chart préparé et passer en revue les trois objectifs d'une LCAQ :
 - Pour encourager
 - Pour suivre
 - Pour améliorer les performances / la qualité de l'exécution d'une tâche ou d'un travail
- 3c. Dire aux participants que la LCAQ peut être utilisée avec chaque membre de l'équipe dans un programme chargé de faciliter une expérience d'apprentissage pour encourager, suivre, et améliorer leur performance ou la qualité d'une tâche ou d'un travail. Demander aux participants ce qu'ils pensent que ces activités pourraient être. Les réponses pourraient inclure : *une visite à domicile, une visite au champ, une formation, des réunions, un événement déclencheur de l'ATPC, une réunion AVEC, etc.* Expliquer aux participants que la LCAQ augmente rapidement les performances et que de petites améliorations des performances peuvent entraîner de grands changements d'impact.
- 3d. Les LCAQ aident à fournir des informations en temps réel aux ACC. Souvent, pendant les projets, une grande quantité de données est collectée (par exemple, une ligne de base, des enquêtes et une évaluation finale). Cependant, l'analyse et le partage de ces données avec le personnel du projet peuvent prendre du temps. Les LCAQ aident à fournir des feedbacks directement à l'ACC peu après la fin des activités.



4. Revoir la LCAQ (15 minutes)

- 4a. Renvoyer les participants au **Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour les techniques de facilitation des ACC** et au **Document 14A-2 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour évaluer les feedbacks positifs**. Expliquer que bien que ces deux LCAQ soient utilisées au cours de cette session, il y a plusieurs autres LCAQ axées sur d'autres tâches. De telles LCAQ, créées par Food for the Hungry, peuvent être trouvées ici (www.caregroupinfo.org/docs/QIVC_Files.zip).
- 4b. *Remarque* : Si vous comptez faire la **Leçon Avancée 14B : Création de listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ)**, vous pouvez dire aux participants qu'ils s'entraîneront plus tard à concevoir leurs propres LCAQ.
- 4c. Revoir chaque point du **Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour les techniques de facilitation des ACC** avec les participants. S'assurer qu'ils comprennent ce que signifie chaque question.
- 4d. Dire aux participants que la plupart des questions sur la LCAQ ont une réponse « oui » ou « non ». Ceci a pour but de réduire l'influence de l'opinion subjective dans la revue. Cela signifie que le suivi est basé sur des observations plutôt que sur des perspectives, des sentiments ou des opinions personnelles. Après avoir lu une question, ils doivent décider si la réponse est « oui » ou « non » et marquer la case correspondante.
- 4e. Si la question n'est pas pertinente pour une formation particulière, alors ils devraient tracer une ligne à travers les cases de « oui » ou « non ». Par exemple :

- À la question 13, si l'agent de vulgarisation agricole fait une démonstration pratique sur la façon de construire un cadre A et n'utilise pas de flip chart ou de cartes, il peut ne pas avoir de légendes à lire aux participants. Dans ce cas, le marqueur tracerait une ligne à travers le oui ou le non ~~comme ceci~~.
 - À la question 14, si le sujet portait sur l'utilisation constante de latrines améliorées, le facilitateur aurait du mal à démontrer cette activité. Il est possible pour le facilitateur de démontrer une latrine améliorée, mais l'utilisation de la latrine à tout moment n'est pas quelque chose qui doit être démontré pendant la leçon. Le marqueur tracerait une ligne à travers le oui ou le non ~~comme ceci~~.
- 4f. Dire aux participants qu'il est important d'adapter les LCAQ en fonction de la culture et de la conception des différents programmes. Après avoir utilisé la LCAQ pendant 3-4 mois, le personnel et les volontaires devraient se regrouper pour discuter de la liste de contrôle. Si des questions spécifiques ne sont pas appropriées ou applicables à leur situation, la LCAQ devrait être adaptée ou révisée selon les besoins. Celle-ci est conçue pour garantir que des méthodes d'enseignement participatives et une facilitation efficace sont utilisées dans chaque leçon ; les utilisateurs doivent s'assurer que leur version finale continue de renforcer ces principes clés.

5. Les LCAQ en action (40 minutes)

- 5a. Expliquer aux participants qu'ils vont regarder un jeu de rôle de l'ACC facilitant une session d'éducation. Le jeu de rôle sera fait en deux parties. Dans la première partie, un ACC anime une réunion et le superviseur, venu voir, utilise la LCAQ ; dans la deuxième partie, le superviseur donne un feedback à l'ACC et ce dernier le reçoit.
- 5b. Distribuer une copie du **Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour les techniques de facilitation des ACC** aux participants. Expliquer que la personne qui remplit la LCAQ le fait directement après l'événement, pas pendant celui-ci. Cela se fait de cette façon pour qu'ils puissent faire attention pendant l'activité afin de ne pas être distraits.
- 5c. Effectuer le jeu de rôle (Option A, Option B, ou un exemple local pertinent) trouvé dans le **Document 14A-3 : Jeu de rôle, Partie 1 : Session d'éducation**. (Assurez-vous que l'ACC enseigne au public comment faire quelque chose, comme se laver les mains ou utiliser du fourrage).
- 5d. Après avoir terminé le jeu de rôle, demander à chaque participant de remplir et de noter leurs copies du **Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour les techniques de facilitation des ACC**. Montrer le flip chart préparé avec des instructions sur la façon de noter la LCAQ (ci-dessous).

Comment noter la LCAQ

- Compter le nombre de réponses « oui ».
- Diviser le nombre de réponses « oui » par le nombre total de questions répondues (questions répondues soit par une réponse de « oui » ou « non »).
- Ne pas compter les questions non applicables (celles qui sont barrées).

- 5e. Demander aux participants assis à chaque table de comparer les scores et de parvenir à un consensus. Demander ensuite à chaque table de partager les scores qu'ils ont donnés.
- 5f. Distribuer à chaque participant une copie du **Document 14A-2 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour évaluer les feedbacks positifs**. Dire aux participants qu'ils vont maintenant regarder un jeu de rôle du superviseur donnant des feedbacks de la LCAQ à l'ACC. Demander aux participants d'observer attentivement comment le superviseur donne des feedbacks et comment l'ACC les reçoit.
- 5g. Utiliser le **Document 14A-4 : Jeu de rôle, Partie 2 : Donner des feedbacks** pour guider les feedbacks pendant le jeu de rôle. Une fois le jeu de rôle terminé, donner aux participants quelques minutes pour noter le **Document 14A-2 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la**

qualité (LCAQ) pour donner des feedbacks. Demander aux participants de discuter de leur note à leurs tables et de convenir d'une note. Discuter de la variation des scores entre les participants et expliquer que, bien que la liste de contrôle soit censée être objective, nous pouvons toujours avoir des perceptions différentes en fonction de nos expériences personnelles.

5h. Poser aux participants les questions suivantes, basées sur ce qu'ils ont vu pendant le jeu de rôle (les réponses potentielles sont en italique) :

- Qu'est-ce que le superviseur dit à l'ACC lors de la visite de l'activité et prévoit d'utiliser une LCAQ ?
 - *Ne vous inquiétez pas. Ceci n'est pas un test, mais un outil pour vous aider à améliorer. Enseignez comme vous le faites normalement.*
- Quels commentaires le superviseur a-t-il fait pendant la leçon d'éducation ?
 - *Aucun, le superviseur observe et n'interrompt ni ne fait de commentaires au facilitateur. Le superviseur ne parle au facilitateur qu'en cas de problème de sécurité immédiat ou si l'ACC explique un concept important erroné d'une manière qui pourrait blesser les auditeurs (par exemple, si l'ACC n'explique pas correctement le rapport de la SRO par rapport à l'eau).*
- Où / quand le superviseur parle-t-il de la LCAQ avec l'ACC ?
 - *En privé (pas devant d'autres personnes), une fois l'activité terminée.*
- Pourquoi le superviseur a-t-il expliqué la liste de contrôle à l'ACC ?
 - *Parce que c'est une méthode pour améliorer et encourager la performance du travailleur. Tous les travailleurs doivent savoir exactement ce qui est attendu d'eux.*
- Comment le superviseur parle-t-il à l'ACC ?
 - *Le superviseur doit faire preuve de compassion lorsqu'il fournit des feedbacks afin que l'ACC ne se sente pas embarrassé. Même si ce dernier a très peu réussi sur la liste de contrôle, le superviseur met l'accent sur les domaines où ils ont montré une certaine amélioration. Demander à l'ACC les domaines sur lesquels ils veulent s'améliorer.*
- En quoi les LCAQ sont-elles différentes des autres approches ?
 - *Cette approche est plus structurée et se concentre sur les aspects positifs de la performance d'une personne.*
- Comment les LCAQ pourraient-elles améliorer les performances ?
 - *Beaucoup de personnes croient que le fait d'accentuer les erreurs éliminera les échecs et améliorera la performance. Cependant, des études ont montré que le contraire est vrai, surtout quand il s'agit d'apprendre de nouvelles tâches. Cette approche aide également les ACC à rester motivés.*
- À quelle fréquence pouvez-vous utiliser les LCAQ ?
 - *Cela dépend de la conception du programme, des objectifs, des ressources, etc. Le facilitateur peut également fournir l'exemple ci-dessous.*

À quelle fréquence les LCAQ devraient-elles être utilisées ?

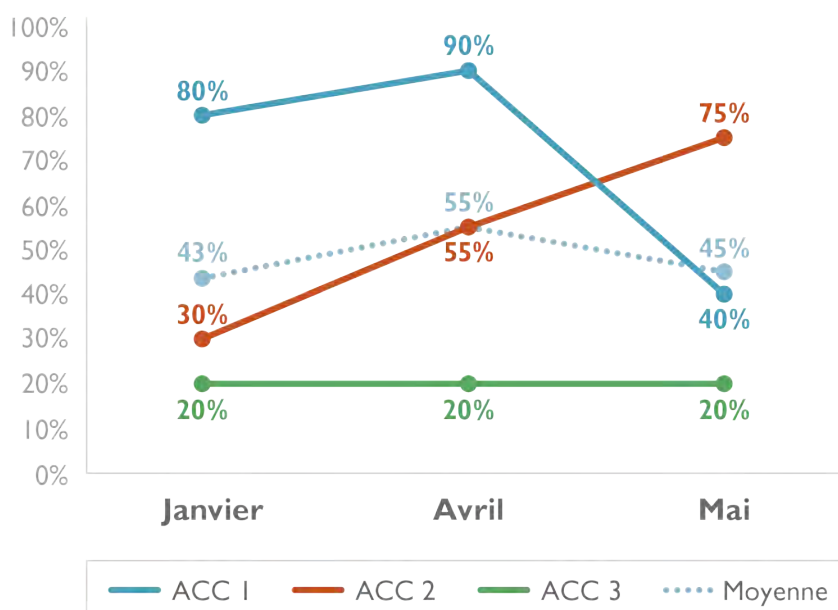
La fréquence d'utilisation des LCAQ dépend de la performance d'un ACC et des ressources disponibles pour la supervision. Quelques conseils généraux comprennent :

- Utiliser les LCAQ mensuellement jusqu'à ce que les notes s'améliorent de manière significative pour les ACC avec des notes inacceptables (par exemple, ceux de moins de 80%).
- Utiliser les LCAQ tous les 3-6 mois pour les ACC avec des scores acceptables (par exemple, ceux de plus de 80%).
- Utiliser les LCAQ une ou deux fois par an pour les ACC avec des notes élevées (par exemple, 95% ou plus).

6. Utilisation des résultats des LCAQ (15 minutes)

- 6a. Les LCAQ peuvent aider à améliorer les performances au niveau individuel ou au niveau du projet. Elles peuvent également aider à identifier où les efforts de renforcement des capacités et de supervision doivent être concentrés. Il peut être utile de compiler tous les résultats des LCAQ dans une base de données et de regarder les résultats par question. Un exemple de feuille de calcul / base de données des LCAQ qui peut être utilisé pour compiler les résultats de différentes LCAQ peut être trouvé [ici](http://www.fsnnetwork.org/sites/default/files/EXAMPLE_worksheet_%20Quality%20Checklist_database.xls) (www.fsnnetwork.org/sites/default/files/EXAMPLE_worksheet_%20Quality%20Checklist_database.xls).
- 6b. La LCAQ peut aider à répondre à des questions telles que :
- Quels problèmes la plupart des ACC ont-ils avec les étapes de l'activité ?
 - Quelles parties de l'activité doivent être restructurées ?
 - Sur quelles parties de l'activité les ACC doivent-ils être reformés ?
 - Quels sont les ACC qui rencontrent le plus de difficultés avec les activités ?
 - Qui a besoin d'une formation ou d'une supervision supplémentaire ?
- 6c. L'examen des données par le biais des scores de l'ACC au fil du temps peut indiquer si les performances s'améliorent, à la fois en moyenne et par ACC. Cela peut aider à identifier les ACC qui pourraient avoir besoin de plus de supervision et de coaching, ainsi que ceux dont les performances s'améliorent. *Remarque* : Les LCAQ sont des outils programmatiques et ne sont pas conçus pour remplacer les outils utilisés par les ressources humaines, tels que les revues de performance annuelles qui déterminent les augmentations et les salaires.
- 6d. Rappeler aux participants que les LCAQ sont un moyen structuré et systématique pour les superviseurs de fournir un feedback sur le travail d'un ACC. Bien que chaque programme puisse décider comment utiliser les LCAQ, ces outils sont destinés à aider à concentrer les efforts de formation et de supervision.
- 6e. Montrer aux participants le graphique ci-dessous (l'écrire sur un flip chart ou demander de se tourner vers cette page de leur guide) :

Performance de l'ACC sur la QIVC au fil du temps

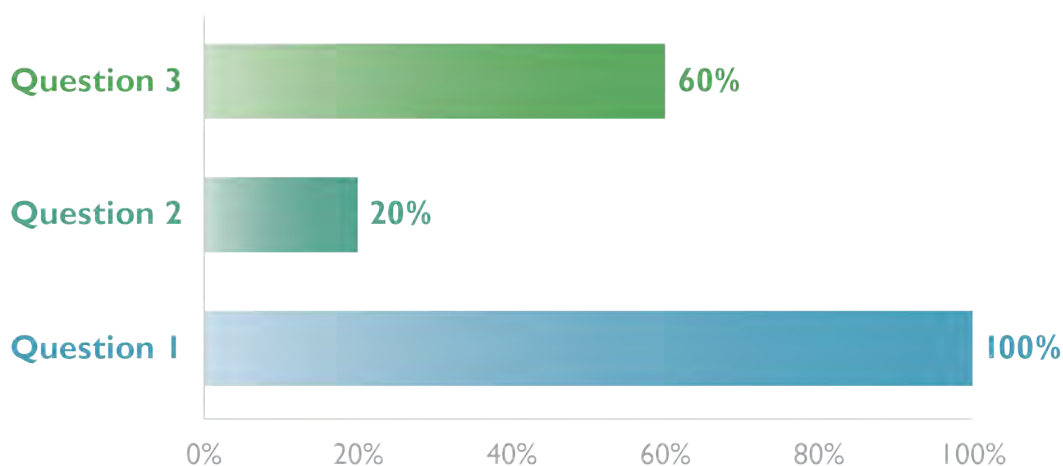


- 6f. Poser les questions suivantes aux participants.

- Que remarquez-vous sur ce graphique ?
(Les réponses peuvent inclure : L'ACC 1 diminue ses performances. L'ACC 2 s'améliore. L'ACC 3 reste consistant et la moyenne de tous les ACC a légèrement augmenté en avril, puis a diminué.)
- Que feriez-vous si vous aviez ces données ?
(Les réponses peuvent inclure : Assurer une supervision supplémentaire à l'ACC 1. Travailler avec l'ACC 1 et l'ACC 3 pour fournir une formation supplémentaire.)

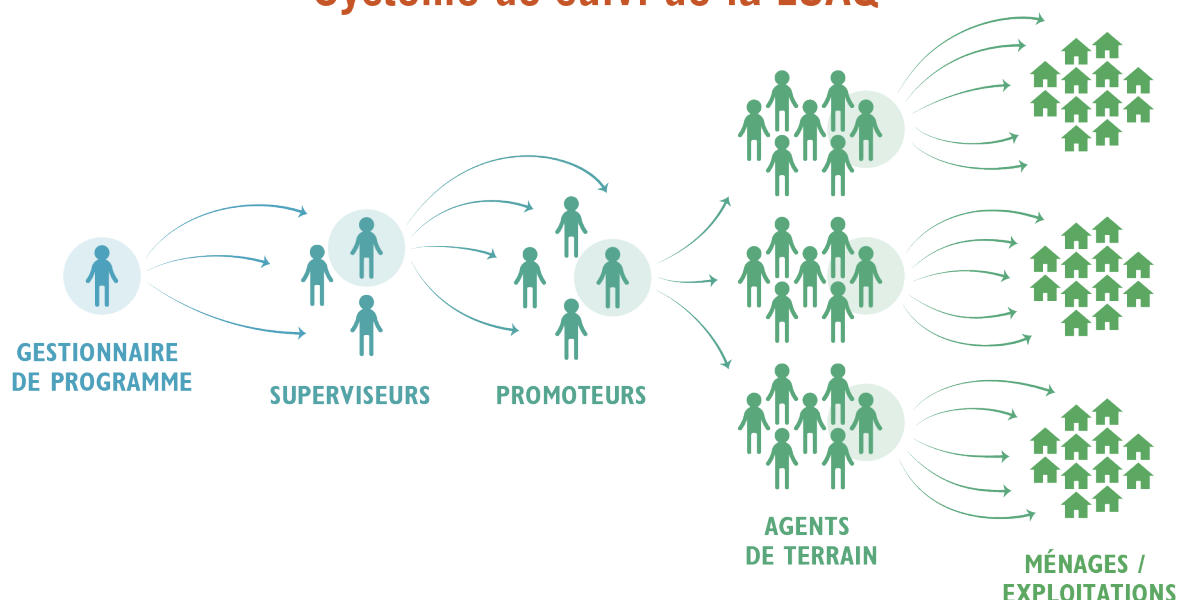
6g. Expliquer aux participants qu'ils peuvent également consulter les données par question. Leur demander de regarder le graphique ci-dessous :

Scores moyens des ACC sur les QIVC par question



- 6h. Demander aux participants ce qu'ils feraient s'ils voyaient ces résultats des LCAQ ?
(Les réponses peuvent inclure : *Offrir plus de formation / de soutien sur ce qui doit être fait pour obtenir un « oui » aux questions 2 et 3.*) Faire prendre note aux participants qu'il peut être utile d'examiner ces données chaque mois ou chaque trimestre.
- 6i. Expliquer aux participants que s'ils supervisent plusieurs ACC, ils peuvent voir s'il y a des défis communs / fréquents lorsqu'ils tentent de changer les comportements. Par exemple, si être assis au même niveau que les participants et les regarder dans les yeux est difficile pour plusieurs ACC, cela peut être résolu lors de la prochaine réunion de supervision et tous les ACC peuvent pratiquer le comportement difficile.
- 6j. Expliquer aux participants que les LCAQ peuvent être utilisées par différents membres de l'équipe. Dans l'exemple ci-dessous, le gestionnaire de programme utilise les LCAQ avec les superviseurs, qui les utilisent avec les promoteurs, lesquels les utilisent avec les volontaires. Cela permet à de nombreuses personnes de recevoir des feedbacks sans surcharger un membre de l'équipe.

Système de suivi de la LCAQ



LCAQ ET FEEDBACK

Les LCAQ sont utilisées pour encourager, surveiller et améliorer la performance des ACC.



7. Donner et recevoir des feedbacks (25 ou 55 minutes, si l'exercice facultatif est terminé)

- 7a. Expliquer aux participants que donner et recevoir des feedbacks est important pour les ACC. En tant qu'ACC, ils peuvent également recevoir des feedbacks de la part de rapports directs, de binômes, de gestionnaires, de volontaires en santé communautaire, d'agents de vulgarisation agricole, etc. Beaucoup de gens sont mal à l'aise quand il s'agit de donner et de recevoir des feedbacks. Renvoyer les participants au **Document 14A-5 : Étapes pour donner des feedbacks aux ACC**.
- 7b. Ajouter à cela qu'en plus de donner des feedbacks, beaucoup en reçoivent dans leurs tâches quotidiennes.
- 7c. Demander aux participants quelles sont les choses qui sont importantes à considérer lorsqu'on reçoit des feedbacks. Les réponses peuvent inclure :
 - *Écouter l'intégralité du commentaire / suggestion sans interrompre.*
 - *Remercier la personne qui a fourni des feedbacks. Le feedback est l'occasion de profiter de l'expérience des autres.*

- *Avant de répondre, poser des questions pour vous assurer de bien comprendre ce que la personne dit. Essayer de reformuler avec vos propres mots (ou paraphraser) ce que vous avez compris de ce qui a été dit.*
- *Essayer de ne pas être sur la défensive et de justifier vos actions. Parfois, vous avez simplement besoin de temps pour réfléchir à ce que l'autre a dit. Parfois, vous pouvez être en désaccord avec le feedback, mais il peut être avantageux d'entendre une perspective différente. Si la personne qui fournit le feedback vous demande pourquoi vous avez fait quelque chose, vous pouvez répondre.*
- *Aider la personne qui fournit la contribution à être précise. Par exemple, vous pouvez demander à celui qui fournit des feedbacks de donner des exemples de comportements qu'il souhaiterait voir améliorés.*
- *Se fixer des objectifs d'amélioration.*
- *Appliquer un suivi pour obtenir des feedbacks supplémentaires une fois que vous avez fait des progrès.*
- *Demander fréquemment des feedbacks.*

7d. Demander aux participants :

- Laquelle de ces étapes avez-vous déjà utilisée ? Lesquelles d'entre elles sont nouvelles pour vous ?
- Comment l'utilisation de ces étapes pour donner et recevoir des feedbacks peut-elle vous aider dans votre travail ?

8. Donner et recevoir des feedbacks : Un exercice facultatif de pratique de feedback (30 minutes)

- 8a. Note au facilitateur : Il s'agit d'un exercice facultatif pour que les participants s'entraînent à donner et à recevoir des feedbacks. Chaque personne peut jouer chaque rôle une fois (donneur, receveur et observateur), ou faire un tour et discuter de l'exercice en plénière.
- 8b. Séparer les participants en groupes de trois. Une personne commencera comme un donneur de feedback, une autre comme un receveur de feedback, et une dernière sera l'observateur. Le donneur de feedback dispose de cinq minutes pour fournir des feedbacks au receveur, en utilisant le **Document 14A-5 : Étapes pour donner des feedbacks aux ACC**. Il partagera avec son partenaire des feedbacks sur quelque chose qu'il a vu faire pendant la formation (un jeu de rôle, une recherche d'idées, une discussion ou une autre activité participative). Le receveur reçoit les feedbacks, en gardant à l'esprit les conseils ci-dessus sur la réception des commentaires. L'observateur remplit le **Document 14A-2 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour évaluer les feedbacks positifs**.
- 8c. Rassembler les groupes après 5 minutes. Demander aux participants ce que c'était que de donner des feedbacks à leurs partenaires / d'entendre les feedbacks de leur partenaire. Reconnaître toute maladresse et toute défensive, expliquant que cette compétence peut nécessiter du temps pour se développer.
- 8d. Si le temps le permet, changer de rôle pour que le donneur devienne le receveur, le receveur devienne l'observateur et l'observateur devienne le donneur. Après cinq minutes, discuter de l'exercice et changer de rôle à nouveau.

9. Conclusion (10 minutes)

- 9a. Faciliter une brève discussion en posant les questions suivantes :
- Comment peut-on penser utiliser ces outils dans le travail ?
 - Quelqu'un peut-il donner un exemple spécifique de comment il compte incorporer la LCAQ ?
 - Quelqu'un peut-il fournir un exemple de la date à laquelle il s'entraînera à donner des feedbacks ? Et à recevoir des feedbacks ?

- 9b. Noter que tout au long de cette formation / atelier, ils ont pratiqué comment donner et recevoir des feedbacks. Dire aux participants de se référer à la **Leçon Avancée 14B : Création de listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ)** pour créer des LCAQ spécifiques au projet.

Document 14A-1 : Liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour les techniques de facilitation des ACC.

Nom de la personne remplissant la LCAQ : _____

Nom de la personne évaluée : _____

Emplacement : _____ Date : _____

Nombre de cases « Oui » cochées : _____ Nombre de questions utilisées : _____

Score actuel : _____ % Score précédent : _____ %

Ajouter ou supprimer sans hésitation des questions en fonction de votre stratégie de CSC et de ce qui fonctionne pour votre projet.

Calculer le score en comptant le nombre de cases « Oui » cochées et en divisant par le nombre total de questions qui étaient applicables à la situation.

Question	Oui	Non
Configuration de l'activité		
1. L'ACC a-t-il fait asseoir les gens de façon à lui permettre de voir les visages des participants ?		
2. L'ACC s'est-il assis au même niveau que les autres participants (le cas échéant) ?		
3. L'ACC a-t-il bien présenté le sujet ?		
4. L'ACC a-t-il posé des questions pour lier le thème aux expériences des participants ?		
5. L'ACC a-t-il demandé les pratiques courantes des participants ?		
<i>Commentaires :</i>		
Méthodes d'activité		
6. L'ACC parlait-il assez fort pour que tout le monde puisse l'entendre ?		
7. L'ACC a-t-il changé l'intonation de sa voix ?		
8. L'ACC a-t-il parlé lentement et clairement ?		
9. L'ACC a-t-il établi un contact visuel approprié avec tout le monde ?		
10. L'ACC a-t-il encouragé les commentaires en hochant la tête, en souriant ou à travers d'autres actions pour montrer qu'il écoutait ?		
11. L'ACC a-t-il toujours répondu aux participants de manière courtoise et respectueuse ?		
12. L'ACC a-t-il expliqué la signification de chaque image en utilisant des aides visuelles ?		
13. En cas d'utilisation d'aides visuelles, l'ACC a-t-il lu chaque légende à haute voix aux participants ?		
14. L'ACC a-t-il démontré les techniques qu'il était en train de promouvoir ?		
15. L'ACC a-t-il utilisé une méthode participative (jeu, sketch, chanson, exercice, etc.) ?		
16. Spécifier :		
17. L'ACC a-t-il utilisé des exemples / des terminologies culturellement appropriés ?		
18. L'ACC a-t-il demandé les pratiques courantes des participants ?		

Question	Oui	Non
19. L'ACC a-t-il donné aux participants assez de temps pour répondre aux questions ?		
20. L'ACC a-t-il demandé aux participants s'il y avait des barrières qui pourraient les empêcher d'essayer les pratiques ?		
21. L'ACC a-t-il encouragé la discussion entre les participants pour contourner les barrières mentionnées ?		
22. L'ACC a-t-il suggéré d'autres stratégies pour surmonter les barrières ?		
23. L'ACC a-t-il encouragé les commentaires en paraphrasant ce que les gens ont dit ? (Répétition des déclarations dans leurs propres mots) ?		
24. L'ACC a-t-il demandé aux participants s'ils approuvaient les réponses des autres ?		
25. L'ACC a-t-il empêché une ou deux personnes de dominer la discussion ?		
26. L'ACC a-t-il encouragé les participants timides à parler/participer ?		
27. L'ACC a-t-il résumé la discussion ?		
28. L'ACC a-t-il renforcé les déclarations en partageant des expériences personnelles pertinentes ou en demandant à d'autres de partager leurs expériences personnelles ?		
<i>Commentaires :</i>		
Fin de l'activité		
29. L'ACC a-t-il résumé les points essentiels de la leçon ?		
30. L'ACC a-t-il vérifié, avec des questions ouvertes, que les gens ont compris les points-clés ?		
31. L'ACC a-t-il demandé aux participants l'engagement d'essayer le nouveau comportement ?		
32. L'ACC a-t-il terminé la session dans le temps imparti ?		
<i>Commentaires :</i>		
Contenu de l'activité		
33. Avec l'utilisation d'un plan de leçon / un guide de facilitation, l'ACC a-t-il suivi le plan du curriculum / guide ?		
34. Le contenu des messages éducatifs concernait-il sur le sujet ? 1 2 3 4 5 Mauvais Excellent		
35. Le contenu des messages éducatifs était-il correct ? 1 2 3 4 5 Mauvais Excellent		
36. Le contenu des messages éducatifs était-il complet ? 1 2 3 4 5 Mauvais Excellent		
<i>Commentaires :</i>		

Remarque : Pour les questions 35, 36 et 37, si le score par question est supérieur ou égal à 4, le compter comme OUI. Si le score par question est de 3 ou moins, le compter comme NON.

Document 14A-2 : Liste de Contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) pour évaluer les feedbacks positifs

Nom de la personne remplissant la LCAQ : _____

Nom de la personne évaluée : _____

Emplacement : _____ Date : _____

Nombre de cases « Oui » cochées : _____ Nombre de questions utilisées : _____

Score actuel : _____ % Score précédent : _____ %

Calculer le score en comptant le nombre de cases « Oui » cochées et en divisant par le nombre total de questions qui étaient applicables à la situation.

Question	Oui	Non
Contenu		
1. L'évaluateur a-t-il expliqué que le but de la LCAQ est d'améliorer et de mesurer la qualité du travail ?		
2. L'évaluateur a-t-il dit à la personne évaluée de ne pas s'inquiéter, que ceci n'est pas un test et que c'est fait pour les aider à s'améliorer ?		
3. L'évaluateur a-t-il conseillé la personne évaluée de ne pas s'adresser à lui pendant la séance d'observation ?		
Pendant l'observation		
4. L'évaluateur a-t-il évité de faire des commentaires à la personne évaluée pendant la leçon ?		
5. L'évaluateur a-t-il marqué toutes les questions (oui ou non) tout de suite après l'observation ?		
Feedback		
6. L'évaluateur a-t-il donné les feedback dans un endroit privé ?		
7. L'évaluateur a-t-il demandé à la personne évaluée de prendre des notes sur leur commentaire ?		
8. L'évaluateur a-t-il discuté chaque point positif sur le formulaire ?		
9. L'évaluateur a-t-il encouragé la personne évaluée sur les choses qu'ils ont fait correctement ?		
10. L'évaluateur a-t-il eu un langage corporel positif lors des feedback positifs ?		
11. L'évaluateur a-t-il utilisé des mots encourageants (par exemple, excellent, très bien) en donnant des feedback positifs à la personne ?		
12. L'évaluateur a-t-il évité les commentaires mitigés tels que : « C'était excellent, mais vous devriez... », en fournissant un feedback positif à la personne ?		
13. L'évaluateur a-t-il toujours répondu aux commentaires de la personne évaluée d'une manière courtoise et respectueuse ?		

Question	Oui	Non
14. L'évaluateur a-t-il mentionné les domaines où la performance de la personne évaluée était meilleure que la majorité des autres personnes ?		
15. L'évaluateur a-t-il discuté chaque point négatif sur le formulaire ?		
16. L'évaluateur a-t-il demandé à la personne évaluée de discuter sur les points négatifs de sa performance avant de donner son avis ?		
17. L'évaluateur a-t-il utilisé des exemples pour expliquer la manière correcte d'accomplir les parties du processus qui ont été faites d'une manière incorrecte ?		
18. L'évaluateur a-t-il maintenu le contrôle du processus d'évaluation d'une manière appropriée ?		
19. L'évaluateur a-t-il aidé la personne évaluée à trouver des solutions aux problèmes rencontrés, dans la mesure du possible ?		
20. L'évaluateur a-t-il retenu l'attention de la personne évaluée ?		
21. Les suggestions de l'évaluateur étaient-elles appropriées par rapport à la situation de la personne évaluée ?		
22. Les suggestions de l'évaluateur étaient-elles complètes ?		
23. Les suggestions de l'évaluateur étaient-elles spécifiques ?		
Fin		
24. L'évaluateur a-t-il demandé à la personne évaluée de donner le résumé de ce qui pourrait être amélioré / ce qui a été fait correctement ?		
25. L'évaluateur a-t-il complété cette liste au cas où la personne évaluée serait dans l'incapacité de se rappeler de ce qui pourrait être amélioré / de ce qui a été fait correctement ?		
26. L'évaluateur a-t-il demandé à la personne évaluée de marquer son engagement à améliorer ces choses ?		
<i>Commentaires :</i>		

Document 14A-3 : Jeu de rôle, Partie 1 : Session d'éducation

Introduction au Jeu de Rôle 1 : Le Lavage des mains

Lire à haute voix l'introduction suivante aux participants :

L'ACC prépare une session d'éducation avec un groupe de femmes sur les enfants et la diarrhée. Pendant la leçon, elle montrera la technique pour se laver les mains correctement. Elle a prévu du savon ; un pichet de lavage des mains et un bassin. Elle a arrangé un endroit pour que toutes les participantes s'assoient devant elle en un demi-cercle afin que toutes les femmes puissent se voir. Alors que l'ACC s'apprête, son superviseur arrive et elles mènent la discussion suivante.

Jeu de Rôle 1 : Le Lavage des mains

Superviseur : Bonjour Maria. Comment allez-vous ?

ACC : Soyez la bienvenue. Je vais bien. C'est un plaisir de vous voir.

Superviseur : Je suis venue pour une simple visite et en profiter pour observer la rencontre. Pendant cette visite, je vais compléter la liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité. (Elle montre la LCAQ à l'ACC). Rappelez-vous que la LCAQ aidera à améliorer votre travail de facilitateur. Ce n'est pas un test, donc, il n'y a pas lieu d'être nerveux. Nous avons déjà utilisé ce même formulaire.

ACC : Oui, je me rappelle. Je m'apprêtais juste à montrer aux femmes comment pratiquer le lavage des mains. Les femmes vont venir me rejoindre bientôt. Puisque vous êtes là, si j'ai des questions ou des problèmes, je vais demander votre aide.

Superviseur : En fait, je vais juste suivre pendant la réunion. Faites comme si je n'étais pas là. Après, nous allons parler de comment la rencontre s'est déroulée.

L'ACC s'assoit et appelle les participants à se joindre à elle. Le superviseur s'assoit à côté, en tenant la LCAQ. Une femme arrive en retard et s'assoit derrière tout le monde, un peu en dehors du groupe. L'ACC demande à deux participants de se porter volontaires pour faire une démonstration sur le lavage des mains avec de l'eau propre et du savon. Tout le monde à l'exception de la femme assise un peu en retrait du groupe a eu l'opportunité de participer. L'ACC a fait l'essentiel. Cependant, elle n'a pas demandé aux participants s'ils ont une expérience de l'utilisation du savon pour se laver les mains, et elle n'a pas posé de questions ouvertes pendant la session pour vérifier leur compréhension. Elle était également impatiente avec l'une des participantes et ne l'a pas traité avec respect. La démonstration prend fin, et l'ACC remercie les participantes d'être venues.

Introduction au Jeu de Rôle 2 : Démonstration de préparation de fourrage amélioré

Lire à haute voix l'introduction suivante aux participants :

L'ACC est au milieu d'une réunion avec des membres de la communauté sur l'utilisation de cultures fourragères améliorées. Il a déjà pris part et a guidé une exploitante agricole à travers son témoignage sur la façon dont la santé de ses vaches a changé après les avoir nourries de fourrage amélioré. Maintenant, durant la pause, il se prépare à introduire quelques espèces indigènes de fourrage et à montrer comment, quand et où les planter. Il organise les différents plants et boutures pour la démonstration. Il s'est arrangé pour que celle-ci se fasse sous un arbre ombragé afin qu'il ne fasse pas trop chaud pour les membres de la communauté. Alors qu'il s'apprête, son superviseur arrive et ils mènent la discussion suivante.

Jeu de Rôle 2 : Démonstration de préparation de fourrage amélioré

Superviseur : Bonjour Jean. Comment allez-vous ?

ACC : Bonjour, Galina ! Je vais bien.

Superviseur : Je suis venue participer à la réunion communautaire. Pendant cette visite, je vais compléter la liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité pour la facilitation de la session d'éducation. (Elle montre la LCAQ à l'ACC). Rappelez-vous que la LCAQ vous aidera à améliorer le travail en tant que facilitateur. Ce n'est pas un test, donc, il n'y a pas lieu d'être nerveux. Nous avons déjà utilisé ce même formulaire.

ACC : Oui, je me rappelle. Je me préparais à rencontrer les membres de la communauté pour leur montrer les différentes espèces fourragères ainsi que leurs caractéristiques distinctes.

Superviseur : Super, je vais juste suivre pendant la réunion. Faites comme si je n'étais pas là. Ensuite, nous discuterons du déroulement de la rencontre.

Jean se tient près du tronc d'arbre et appelle les membres de la communauté à le rejoindre. Galina s'assoit à côté en tenant sa LCAQ. Tout le monde se presse pour essayer de se mettre à l'ombre et de voir la démonstration. Jean pointe brièvement les différents types de fourrage et discute de leurs caractéristiques. Il distribue une carte avec des photos et de brèves descriptions de chacune d'elle écrites dans la langue locale. Il demande si quelqu'un est en train de planter actuellement l'un de ces types de fourrage et pose des questions de suivi à ceux qui le font (sur où ils l'ont appris, quels changements ont-ils constatés dans la production de lait de leurs animaux, etc.). Il demande si quelqu'un a des questions et attend de voir si quelqu'un répond. Jean termine en demandant à tout le monde de faire part de leur intention de planter du fourrage amélioré. La démonstration prend fin et Jean remercie tout le monde d'être venu. L'ACC s'est plutôt bien débrouillé, mais il n'a pas laissé tout le monde s'asseoir au même niveau, ni demandé s'il y avait des barrières pour expliquer pourquoi les gens ne pouvaient pas planter du fourrage amélioré. Il a également agi avec frustration et de manière impatiente avec un participant.

Document 14A-4 : Jeu de rôle, Partie 2 : Donner des feedbacks

Donner des feedbacks pour les jeux de rôle

L'ACC et le superviseur discutent en privé de la session d'éducation. Le superviseur utilise le plan suivant pour discuter de la performance de l'ACC.

- Demander à l'ACC « selon vous, comment avez-vous fait ? »
 - Accepter les points positifs et les erreurs que l'ACC mentionne, selon les normes. Faire un sondage au besoin en posant des questions, telles que « Quelles sont les choses que vous pensez avoir bien faites ? » et « Quelles choses auriez-vous pu faire différemment ? »
 - Revoir tout ce qui est marqué « oui » sur la liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ).
- Si cela n'a pas été mentionné avant, demander à l'ACC à propos des domaines où vous avez coché « non ».
 - Par exemple, « Parlez-moi de la femme qui est arrivée en dernier. Je pensais qu'elle semblait exclue du groupe. »
- Renforcer les choses que l'ACC a dites, et qui pourraient l'aider à s'améliorer dans ces domaines. Ne pas trop insister sur les choses qui ont été mal faites par celui-ci, mais plutôt, sur ce qu'il a bien fait.
- Aider l'ACC à avoir des moyens pour renforcer les domaines qui avaient besoin d'être améliorés.
- Demander à l'ACC de résumer les choses discutées aujourd'hui, à la fois les choses positives et les domaines à améliorer.
- Donner à l'ACC son score, et résumer tout ce qui a été omis.
- Demandez-lui de s'engager à changer ces choses. S'il y a plusieurs choses qui nécessitent du travail, lui demander de s'engager à travailler sur un ou deux éléments prioritaires.
- Remercier l'ACC.

Document 14A-5 : Étapes pour donner des feedbacks aux ACC

- Partager à l'avance l'outil d'évaluation avec l'ACC.
- Rappeler à la personne le but de l'évaluation.
- Donner des feedbacks en privé et dès que cela est approprié après l'activité.
- Demander à la personne évaluée de prendre des notes.
- Garder l'attention de l'ACC et maintenir le contrôle de l'évaluation.
- Utiliser un langage corporel positif et répondre au travailleur de manière courtoise et respectueuse.
- Demander à l'ACC de dire ce qui s'est bien passé avant de donner son avis.
- Discuter sur chaque point positif.
- Mentionner les choses que le travailleur fait particulièrement bien et encourager l'ACC.
- Demander à l'ACC quelles choses pourraient être améliorées.
- Discuter de chaque point négatif du formulaire que l'ACC n'a pas déjà mentionné. S'il y a beaucoup de points négatifs, se concentrer sur quelques priorités.
- Ne pas faire de commentaires mixtes, qui prêtent à confusion qui sont partiellement positifs et partiellement négatifs, tels que « vous avez parlé clairement, mais je ne vous entendais pas ».
- Donner plusieurs exemples pour expliquer la manière correcte d'accomplir les tâches où l'ACC a reçu un « non » sur la LCAQ.
- Aider l'ACC à trouver des solutions aux problèmes dans la mesure du possible.
- A la fin de l'évaluation, dites à l'ACC de résumer les choses qu'il va améliorer.
- S'il oublie des domaines, lui rappeler ce dont vous avez discuté.
- Dire à l'ACC de prendre un engagement pour améliorer ces questions.
- Dire à l'ACC de donner un résumé des choses qu'il a bien faites.
- Ajouter au résumé tous les domaines positifs en cas d'oubli par l'ACC.

Leçon Avancée 14B : Création de listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ).

Objectifs basés sur l'accomplissement

A la fin de cette leçon, les participants auront :

- Mis en pratique des listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ)
- Fourni des feedbacks à un collègue sur leur LCAQ
- Reçu des feedbacks sur leur LCAQ

Durée

1 heure à 1 heure, 15 minutes

Matériel nécessaire

- Stylos et papier
- Document 14B-1 : Conseils pour développer des LCAQ (une copie par participant)
- Document 14B-2 : Modèle pour créer votre propre LCAQ (une copie par participant)
- Flip chart pré-écrit : Comment noter la LCAQ

Pourquoi cette leçon ?

Les programmes mettent en œuvre de nombreuses activités différentes, ce qui signifie qu'il n'y a pas de liste de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ) « universelle ». De nombreuses LCAQ existantes sont disponibles en ligne, mais les participants voudront peut-être en créer une ou l'adapter au mieux aux activités de leur programme. Dans cette leçon, les participants s'entraîneront à créer des LCAQ qu'ils pourront utiliser dans leur propre programme. Cette leçon est basée sur le matériel de formation de Food for the Hungry, développé par Tom Davis.

Remarque : Enseigner cette leçon après la [Leçon Avancée 14A : Listes de Contrôle pour l'amélioration de la Qualité \(LCAQ\), Donner et Recevoir des Feedbacks](#).

Préparation Préalable

Si les participants ont déjà créé de nouvelles LCAQ pour leurs activités, les collecter à l'avance et les utiliser comme exemples pendant la leçon.

Préparer le flip chart comment noter la LCAQ.

Tâches

1. Activité de brise-glace (5 minutes)

- 1a. Dire aux participants qu'aujourd'hui, ils travailleront sur la création de leurs propres listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité (LCAQ). Leur demander d'écrire trois activités de sensibilisation ou d'éducation qu'ils ou leur équipe font régulièrement dans le cadre de leurs activités de projet. Donner quelques exemples, comme une visite au champ, des démonstrations de solution de réhydratation orale (SRO), la distribution de semences, etc.
- 1b. Demander aux participants de partager leurs réponses pendant que vous prenez des notes sur un flip chart. Discuter des réponses en groupe. Les exemples pourraient inclure : *Des réunions d'équipe, des visites sur le terrain, des visites de ménages, des visites au champ, des représentations théâtrales participatives, des séances d'hygiène des enfants, des réunions avec des agents de vulgarisation agricole, ou une visite champêtre pour enseigner à un agriculteur l'espacement des semis, etc.*

2. Quand créons-nous nos propres LCAQ (10 minutes)

- 2a. Demander aux participants de consulter la liste principale des activités générées pendant l'activité de brise-glace. Pour chaque activité, poser les questions suivantes :
- S'agit-il d'une activité de programme régulière effectuée par un membre du personnel ou par un volontaire ? Nécessite-t-elle une facilitation ?
 - Cette activité comporte-t-elle plusieurs étapes ?
 - Ces étapes peuvent-elles être suivies en regardant ou en écoutant ?
- 2b. Dire aux participants que si une activité répond à ces trois critères, ils pourraient envisager de développer une LCAQ. Leur demander s'il est possible de créer une LCAQ pour les exemples suivants, et leur demander d'expliquer leurs réponses pour s'assurer qu'ils comprennent.

Exemple	Réponse
Les idées d'un facilitateur sur le terrain sur les problèmes dans la communauté	Non, nous ne pouvons pas observer les idées de quelqu'un. Des questions peuvent être ajoutées à une LCAQ telles que : « Le facilitateur de terrain a-t-il interrogé les participants sur les problèmes auxquels ils sont confrontés dans leur communauté ? » ou « Le facilitateur de terrain a-t-il interrogé les participants sur les barrières auxquelles ils sont confrontés lorsqu'ils pratiquent ce comportement ? »
Enseigner à un agriculteur l'espacement des semis	Oui, cela est observable et il y a plusieurs étapes.
Consultation communautaire au sujet d'un forage profond ou d'un point d'eau	Oui, cela est observable et il y a plusieurs étapes.
Niveaux de production pour les groupements de producteurs	Non, ce n'est pas quelque chose qu'un facilitateur fait ou qui est observable. Ce type de données se trouve dans les dossiers du groupe. Des questions peuvent être ajoutées à une LCAQ telles que : « Le facilitateur de terrain a-t-il demandé aux participants quelles étaient leurs pratiques actuelles en matière de production ? »
Nombre d'enfants souffrant de diarrhée	Non, ce n'est pas quelque chose qu'un facilitateur fait ou qui est observable. Pour ce type de question, consulter les dossiers cliniques ou faire une enquête auprès des ménages. Des questions peuvent être ajoutées à une LCAQ telles que : « L'ACC a-t-il posé des questions sur la santé des enfants et des autres membres de la famille lors de la visite du ménage ? »

- 2c. Dire aux participants qu'aujourd'hui ils s'entraîneront à la confection de leurs propres LCAQ.
- 2d. Demander aux participants de réfléchir aux LCAQ qu'ils ont vues dans la leçon précédente : Quels sont les composants d'une LCAQ à inclure toujours ? Écrire leurs réponses sur un flip chart. Les réponses peuvent inclure *le nom, la date, le lieu, etc.*

- 2e. Demander aux participants de regarder le **Document 14B-1 : Conseils pour développer des LCAQ**. Leur demander de lire la liste pour eux-mêmes ou de faire le tour d'un cercle et de la lire ligne par ligne.

3. Création de nos propres LCAQ (1 heure)

- 3a. Dire aux participants après avoir lu quelques conseils sur la création des LCAQ, d'examiner quelques exemples. Leur demander d'évaluer si les points suivants sont appropriés à inclure dans une LCAQ :
- Le volontaire s'est moqué des participants lorsqu'ils ont posé une question.
 - Réponse : *Non, la déclaration doit être reformulée de sorte que « oui » soit le comportement correct. Par exemple, « le volontaire ne s'est pas moqué des participants lorsqu'ils ont posé une question. »*
 - Le promoteur a étudié les documents hier soir afin d'être en mesure d'expliquer certaines choses.
 - Réponse : *Non, le fait que le promoteur ait étudié la nuit précédente n'est pas quelque chose qui peut être observé. Ce point peut être formulé comme suit : « Le promoteur est-il capable de diriger la leçon sans lire le guide mot par mot ? » ou « Le promoteur a-t-il tout le matériel pour la démonstration ? »*
- 3b. Expliquer qu'après avoir regardé quelques exemples, les participants prendront le temps de créer leur propre LCAQ. Les séparer en petits groupes (par secteur ou par projet). Demander à chaque groupe de choisir une activité qu'ils font généralement dans leur travail à partir de la liste principale des activités créées pendant l'activité de brise-glace. Les encourager à créer une LCAQ pour une activité qui n'a pas déjà été discutée (par exemple, essayer de ne pas utiliser une réunion communautaire générale ou une formation comme exemple).
- 3c. Expliquer que les petits groupes auront 20 minutes pour créer une LCAQ qu'ils pourraient utiliser dans leur projet avec un nombre entre 20 et 30 questions. *Remarque* : Si vous avez moins de temps disponible, demander aux participants de réfléchir sur cinq questions qu'ils incluraient dans une LCAQ.
- 3d. Noter que le **Document 14B-2 : Modèle pour créer votre propre LCAQ** fournit un modèle pour un tel formulaire. Alternativement, si chaque petit groupe possède un ordinateur portable, ils peuvent éditer une LCAQ basée sur celles [trouvées ici \(www.fsnnetwork.org/quality-improvement-verification-checklists-online-training-module-training-files-slides-qivcs-etc\)](http://www.fsnnetwork.org/quality-improvement-verification-checklists-online-training-module-training-files-slides-qivcs-etc).
- 3e. Après 20 minutes, demander aux petits groupes d'échanger leur LCAQ avec un autre groupe. Demander aux groupes de prendre 5 minutes pour lire les ébauches de LCAQ les uns des autres et noter où ils voient des opportunités d'amélioration. Pendant les 10 prochaines minutes, demander aux groupes de partager leurs feedbacks les uns avec les autres. Se promener dans les petits groupes pour s'assurer que les participants donnent et reçoivent des feedback respectueux et réfléchis sur les LCAQ.
- 3f. Rassembler le groupe. Poser les questions suivantes aux participants.
- Quelle a été l'expérience de la création de votre propre LCAQ ?
 - Y a-t-il eu des difficultés à le faire ?

4. Conclusion (5 minutes)

- 4a. Encourager les participants à reprendre leur ébauche de LCAQ dans leur projet et à les développer davantage avec leur superviseur et les supervisés pour leur utilisation. Réitérer qu'il est toujours bon de demander à un collègue d'examiner une LCAQ avant qu'elle soit mise à l'essai, car il pourrait être utile d'entendre une perspective différente.

Document 14B-1 : Conseils pour développer des LCAQ

- Créer des LCAQ pour les activités courantes de projet qui comportent plusieurs étapes.
- N'élaborer pas les LCAQ uniquement pour des activités mal faites. Offrir aux gens des opportunités de réussir et de recevoir des feedbacks positifs.
- Développer les LCAQ conjointement avec des collègues.
- Limiter les LCAQ à deux pages.
- Faire de sorte que chaque question puisse être suivie (vue ou entendue).
- Rendre chaque question suffisamment détaillée pour identifier les défis spécifiques ou les choses bien faites par la personne évaluée.
- Pour les questions auxquelles on peut répondre « oui » ou « non », « oui » devrait toujours être le comportement positif (par exemple, « ne s'est pas moqué de la mère »).
- La plupart des questions seront « oui » ou « non », mais utiliser certaines questions qui nécessitent que la personne remplisse le formulaire pour noter les performances à l'aide d'un barème.
- Classer les questions en fonction de leur ordre dans le processus. Par exemple, poser des questions sur l'accueil des participants au début de la liste de contrôle.
- S'il y a des parties du processus qui ne sont pas toujours effectuées, les séparer dans une section distincte sur la LCAQ.
- S'assurer que chaque ligne est une question distincte.
- Numéroter chaque question.
- Inclure un espace à la fin de la LCAQ pour les commentaires.
- Utiliser des images pour chaque question s'il y a des populations analphabètes ou peu alphabétisées.
- Prendre le temps d'expérimenter et de piloter de nouvelles LCAQ.
- Examiner et modifier régulièrement chaque LCAQ. Modifier les étapes de l'activité en se référant sur ce qui fonctionne bien ou pas.

Adapté de : Davis, T. 2012. Listes de contrôle pour l'amélioration de la qualité : Manuel de formation en ligne, fichiers de formation, diapositives, LCAQ, etc. Présentation publiée sur www.fsnnetwork.org/quality-improvement-verification-checklists-online-training-module-training-files-slides-qivcs-etc.

