

# APERÇU

## Programme d'apprentissage de la prestation de services

Un programme d'apprentissage axé sur l'action et les besoins, qui appuie les pays dans leurs efforts pour maintenir les services de santé essentiels pour les femmes, les enfants et les adolescents dans le cadre de COVID-19 et cela, de plusieurs manières:

- En déployant les capacités de base pour faire face à la COVID-19 ;
- En renforçant la prestation de services de première ligne ; et
- En abordant les contraintes liées à la demande.



© Josh Estey/Banque Mondiale

Le SDLP (sigle anglais pour le Programme d'apprentissage de la prestation de services) crée un environnement permettant aux pays d'apprendre et de partager les bonnes pratiques, d'obtenir un soutien mutuel et de collaborer à la cocréation de solutions pouvant être intégrées dans les plans de réponse nationaux de COVID 19. **Au cœur du SDLP, les représentants nationaux sont des agents actifs dans le processus d'apprentissage et dans la conception de plans d'action réalisables.**

Les sessions sont combinées avec des connaissances thématiques et un soutien pratique grâce à: (1) des séminaires en ligne, (2) des ateliers de groupes, (3) des sessions par pays, (4) un forum de discussion en ligne et (5) un soutien à l'encadrement au niveau national.

### Pays Participants

<b>AFGHANISTAN</b>	<b>BURKINA FASO</b>	<b>CÔTE D'IVOIRE</b>
<b>NIGÉRIA</b>	<b>SÉNÉGAL</b>	<b>SIERRA LEONE</b>
<b>OUGANDA</b>	<b>ZAMBIE</b>	<b>ZIMBABWE</b>

Plus de **90 participants** ont rejoint le SDLP, dont des fonctionnaires nationaux des Ministères de la Santé, des partenaires techniques, des financiers, des Chefs des Équipes Opérationnelles de la Banque mondiale, des représentants du secteur privé et de la société civile, et d'autres parties prenantes importantes.

«Le SDLP a permis aux pays de faire du remue-méninges, de creuser plus profondément et d'obtenir des idées perspicaces et concrètes à partir de discussions en petits groupes sur ce qui a fonctionné dans leur pays.»

«Le SDLP a été instructif, passionnant et motivant - en particulier le fait de pouvoir apprendre comment d'autres pays font ce que nous avons eu du mal à faire dans mon propre pays - et de voir que les solutions peuvent être très pratiques.»

«J'étais sceptique quant au fait que ce serait un atelier général où je me contenterais d'écouter. Mais j'ai apprécié de pouvoir partager ce que nous faisons dans mon pays et discuter de la manière dont cela pourrait être amélioré ou étendu, voire repris par d'autres pays.»

## Approche d'Apprentissage

Notre approche de l'apprentissage comprend un contenu adapté des tendances scientifiques, des directives mondiales et les meilleures pratiques spécifiques aux besoins des pays. Elle permet aux experts qui sont activement engagés dans le plan de réponse de leur propre pays de mener des discussions et de faciliter l'échange de connaissances entre les participants de différentes régions géographiques et langues.

Le SDLP n'est pas simplement une série de séminaires en ligne, mais une communauté virtuelle d'apprentissage et de pratique, mettant en place des structures pour un engagement, un apprentissage et un partage des connaissances virtuels durables.

- Le **forum de discussion en ligne** permet un engagement continu plus profond et un partage des connaissances, pour les participants - des engagements limités dans le temps mais une discussion, des questions-réponses et un retour d'information immédiat par le biais du forum de discussion en ligne.
- Apprentissage succinct, matériel avec des messages importants pour une consultation rapide et une diffusion plus large du contenu.
- Un soutien à l'encadrement au niveau national, y compris un modèle d'action structuré pour guider une analyse immédiate et en temps opportun.

Les discussions en groupe permettent aux participants **d'identifier les actions des pays**, ainsi que de partager leurs expériences à travers les présentations et les séminaires en ligne.

«La plateforme a été essentielle pour nous amener, nous les partenaires, à une compréhension commune de la situation et pour orienter une réponse commune.»

«Après avoir échangé avec d'autres pays, j'ai constaté que nous étions sur la bonne voie pour nombre des actions que nous menions et nous avons pu acquérir quelques idées novatrices que nous pourrions examiner à notre retour.»

«Je vous suis reconnaissant de m'avoir donné l'occasion de participer à cet important programme d'apprentissage. Il est arrivé au moment opportun. Les informations et les expériences partagées au cours des discussions nous aideront à façonner la mise en œuvre des actions convenues.»

«J'ai trouvé très utile d'entendre parler des actions et des stratégies qui sont déjà en cours de mise en œuvre dans d'autres pays au contexte similaire et que mon pays n'a pas encore décidé de mettre en œuvre.»

■ Discussions de groupe ■ Partage d'expériences ■ Priorisation de la planification des actions ■ Autre

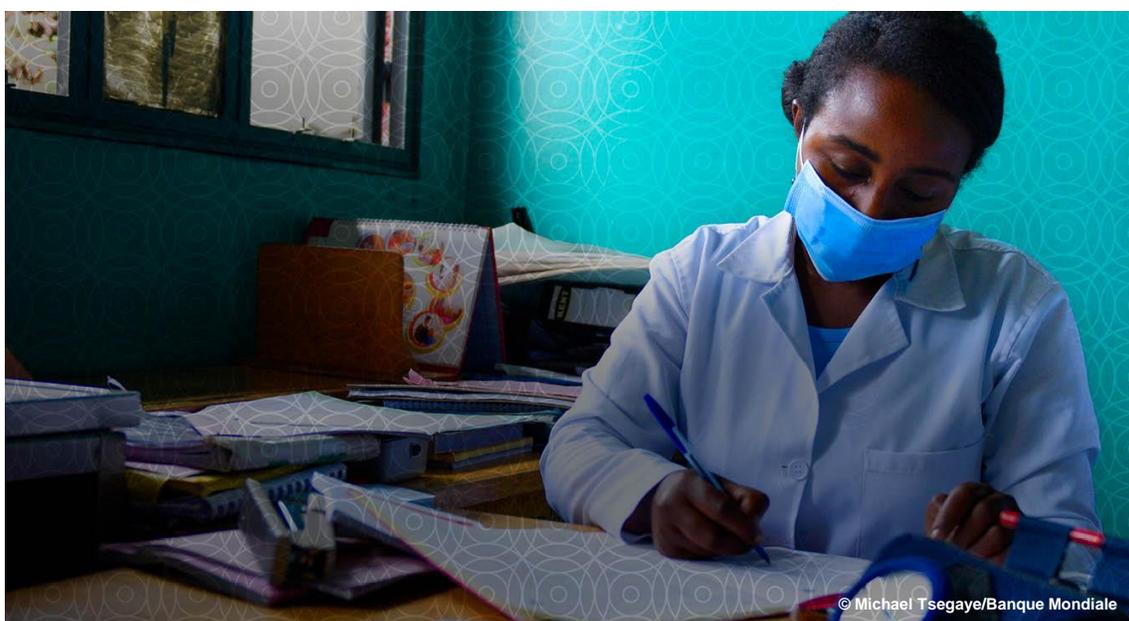
51%

29%

16%

4%





## Enseignements Tirés des Actions Principales

### Assurer la Sécurité des Patients et des Clients

→ Il est essentiel d'aider les patients à se sentir à l'aise pour accéder aux services afin de poursuivre l'utilisation des services de santé essentiels, de maintenir les indices de santé et de minimiser la morbidité et la mortalité (indirectes) non liées à la Covid19.

→ Cela peut nécessiter des actions multiples et complémentaires telles que : la réorganisation des flux de patients, de personnel et de visiteurs, et des engagements visibles en faveur de la sécurité et de la protection des patients et des prestataires ; une communication claire sur la prestation des services essentiels ; le suivi, la compréhension et l'adaptation aux tendances de l'utilisation des services.

### Permettre les Visites Nécessaires dans les Établissements de Santé

→ La rationalisation des services entre les établissements de santé doit être un exercice fondé sur les données.

→ Des canaux de communication solides sont nécessaires pour garantir que les données sont communiquées efficacement aux parties prenantes et aux décideurs concernés, ainsi qu'aux clients, afin de leur permettre de savoir quand, où et comment accéder aux soins.

→ Les plateformes numériques et les solutions technologiques jouent un rôle important dans la réorganisation des services.

### Améliorer la Manière dont les Services sont Fournis

→ Les pays dotés de systèmes de santé communautaires solides ont des réponses plus fortes aux épidémies.

→ Le rôle des agents de santé communautaires au cours de la période de Covid19 consiste notamment à prévenir, détecter et répondre aux besoins d'information et de services dans les communautés qu'ils soutiennent.

→ Les services numériques et de télémédecine jouent un rôle essentiel dans la prestation de services lorsque les systèmes traditionnels de prestation de services basés sur les établissements de santé sont perturbés

→ L'utilisation de tous les systèmes de prestation de soins de santé existants permet d'éviter la duplication des efforts, y compris dans le secteur public et privé.

### Suivi de l'Évolution des Services de Santé Essentiels

→ Différentes approches du système de santé (par exemple, le financement basé sur les résultats et les réseaux d'apprentissage) sont conçues spécifiquement pour soutenir la qualité de la prestation des services essentiels et pour conduire des changements en vue d'une adaptation et d'un renforcement continus.

→ L'adaptation et l'apprentissage à partir de données de qualité et de systèmes de suivi efficaces sont déterminants pour comprendre la perturbation des services essentiels au cours de la pandémie et pour orienter la réponse des pays.

## Réflexions pour les Participants au SDLP

**Les perspectives pluridisciplinaires et multisectorielles** sur des sujets tels que la chaîne d'approvisionnement, les outils de gestion des données, les équipements de protection individuelle, les tendances épidémiologiques, le financement de la santé, le renforcement des capacités des acteurs communautaires et la fragilité - ont enrichi les échanges entre les pays et ont permis de tirer des enseignements de défis similaires dans différents contextes.

**Un échange entre pairs** et riche d'idées et d'expériences entre les pays, notamment entre pays francophones confrontés à des défis sanitaires similaires. Le regroupement de pays sur la base de contextes et d'expériences partagés a permis de définir des étapes pratiques et des gains rapides, en particulier pendant l'étude des systèmes de santé résultant de la COVID-19.

**Le dialogue et la discussion axés sur les problèmes et les solutions**, visaient à identifier et à gérer les défis posés par la COVID-19, à faire en sorte que les systèmes de santé soient en mesure de fournir des services essentiels, et à renforcer le rôle essentiel des agents communautaires au niveau opérationnel et leur rôle dans une lutte concertée contre la COVID-19. Les participants ont également discuté des défis inattendus - tels que le stress et l'anxiété des agents de santé - résultant de la réponse à la COVID-19.

**La prise en compte rapide des points importants à retenir** après chaque session du SDLP a permis de renforcer les messages principaux et la nature interactive de l'expérience d'apprentissage.

*Les Participants ont Défini des Actions Spécifiques:*

*«Partager les points saillants du SDLP avec le groupe de travail technique sur les médicaments et les achats.»*

*«Travailler avec le ministère de la santé sur des propositions visant à utiliser des approches alternatives pour la prestation de services, par exemple l'utilisation accrue des centres d'appel/radios et l'utilisation des TIC pour l'intensification des formations.»*

*«Soutenir les ASC dans le cadre de l'effort d'amélioration de l'offre de soins de santé dans les communautés.»*

*«Plaider en faveur du recours aux agents de santé villageois pour renforcer la continuité des services dans le contexte actuel.»*

*«Engager les parties prenantes de la SMI en ligne pour partager les moyens de continuer à fournir des services.»*

*«Organiser des activités similaires pour les groupes locaux qui n'ont pas pu participer au programme.»*

*«Commencer à procéder à une évaluation rapide de tous les services afin d'avoir une idée précise de l'état de la disponibilité des services essentiels et de l'orientation des interventions à venir.»*

*«Installer une station de triage à l'entrée des centres de santé ainsi qu'un marquage pour favoriser la distanciation sociale.»*





**Les futurs participants aux SDLP** sont encouragés à dresser la carte des décideurs locaux - y compris ceux qui ne font pas partie du secteur de la santé. En identifiant les organisations de la société civile, le secteur privé, les représentants des pays impliqués dans le financement et la couverture de santé universelle, il est possible de s'assurer que les dimensions opérationnelles et programmatiques sont prises en compte au cours de l'élaboration des plans d'action. Il peut s'agir de rassembler les analyses de situation existantes et d'apporter des données spécifiques au contexte pour mieux contextualiser et discuter de la faisabilité des solutions.



**Après le programme, des consultations dans le pays** aideront à frayer des voies pour mettre en œuvre les nouvelles idées et actions qui ont émergé des programmes. Les consultations peuvent porter sur l'allocation des ressources, les activités politiques et de plaidoyer, et l'élaboration de critères de référence réalistes pour la mise en œuvre des actions convenues. Les consultations dans les pays peuvent être conçues comme des mini SDLP qui pourraient être réalisés avec la personne focale et l'Officier de Liaison du GFF ou au moyen de la soumission des rétroactions en ligne.



**Explorer les options d'accompagnement ou de mentorat** pour aider les participants des pays à poursuivre leur apprentissage et leur élan. Cela peut également inclure des mécanismes de rétroactions pour fournir des mises à jour sur les activités de mise en œuvre, discuter des défis et fournir un appui technique supplémentaire et cela, au fur et à mesure que les plans d'action sont mis en œuvre.



**Élaborer un Appel à l'Action** que les participants pourront rapporter à leurs collègues de leur pays.



COORDONNÉES:

GFF\_Knowledge\_Learning@worldbank.org  
www.globalfinancingfacility.org/fr