

## ACCUEIL

### Qu'est-ce que la communication sur les services ?

La communication sur les services consiste à utiliser les processus et les techniques de la communication pour le changement social et comportemental (CCSC) pour motiver les comportements liés aux services de santé au sein des publics visés tout au long des soins, à savoir avant, pendant et après les services. En intégrant la CCSC dans vos projets de prestation de services, vous pouvez attirer davantage de patients au sein des structures sanitaires, améliorer les interactions entre les patients et les prestataires et promouvoir l'adoption et le maintien de comportements sains.

### Objet du présent kit de mise en œuvre

Ce kit de mise en œuvre vise à aider les responsables de projets de prestation de services à utiliser de manière efficace la communication sur les services pour renforcer l'impact de leur projet. Le présent kit de mise en œuvre peut aider à accroître la demande et l'utilisation de services, et à améliorer le maintien régulier à long terme de comportements sains. Il est conçu pour aider les utilisateurs à comprendre les principaux concepts de la communication sur les services, à appliquer les techniques de CCSC pour créer des activités de communication positives et à apprendre à coordonner les efforts avec les projets de CCSC.

### À quel public est destiné le présent kit de mise en œuvre ?

Les utilisateurs visés par le présent kit de mise en œuvre sont les concepteurs et les responsables de projets chargés d'améliorer la prestation de services par une meilleure intégration de la CCSC dans les services, soit au moyen d'une mise en œuvre directe, soit en collaborant avec un partenaire CCSC. Le personnel des organisations ou des entités qui fournissent des services sanitaires cliniques gagnera lui aussi à comprendre le contenu du présent kit de mise en œuvre. Dans l'idéal, les utilisateurs doivent avoir quelques connaissances sur la théorie et les processus de la CCSC et doivent être désireux de mieux appliquer ces concepts dans le cadre de leur prestation de services.

## Que contient le present kit de mise en œuvre ?



### Informations générales

Principaux concepts, approches de programme et données probantes de la communication sur les services



### Instructions de conception pas à pas

Instructions pas à pas relatives à la conception d'activités et d'informations de CCSC pour les services de santé



### Instructions relatives à la coordination

Principaux modèles et principes pour une coordination efficace entre les partenaires CCSC et de prestation de services



### Fiches de travail et ressources

Fiches de travail et modèles aidant à l'application des principes de la communication sur les services, et ressources auxquelles se référer ultérieurement



### Études de cas

Exemples de projets ayant utilisé avec succès la communication sur les services pour résoudre des difficultés

## Comment utiliser le présent kit de mise en œuvre

Vous pouvez utiliser le présent kit de mise en œuvre pour vous aider à intégrer la communication pour le changement social et comportemental (CCSC) dans toute les phases de la prestation de services, que ce soit par une coordination plus efficace avec les projets CCSC ou en élaborant vos propres activités de communication.

- Commencez par **en savoir plus sur la communication sur les services**. Découvrez ce qu'est la communication sur les services et comment elle peut être employée tout au long des trois phases de la prestation de services. Examinez les données probantes de la communication sur les services.
- Apprenez ensuite à concevoir vos propres activités de communication en suivant les **Instructions pas à pas relatives à la conception de la CCSC pour les services de santé**.
- Découvrez ensuite comment coordonner de manière plus efficace vos efforts avec vos partenaires CCSC afin d'obtenir ensemble des résultats sanitaires positifs dans la section **Considérations opérationnelles**.
- Enfin, apprenez de l'expérience d'autrui en examinant les cinq **études de cas** montrant l'application réussie des principes de la communication sur les services dans le cadre de projets..

**Le présent kit de mise en œuvre comprend quatre sections :**



### **Apprentissage**

Présentation du contenu, de l'objet et de la justification du kit de mise en œuvre, et résumé des données probantes de la CCSC dans le cadre des services.



### **Conception de la CCSC pour les services de santé**

Principes clés et instructions pas à pas à suivre pour concevoir correctement des activités de communication pour les services de santé.



### **Considérations opérationnelles**

Conseils et directives relatifs à la manière dont les partenaires en charge de la prestation de services et de la CCSC peuvent collaborer efficacement dans divers scénarios de mise en œuvre.



### **Études de cas**

Cinq études de cas illustrant l'application réussie des principes de la CCSC à des programmes de prestation de services.