**23 juillet 2020**

**REVUE INTRA-ACTION (RIA) DE LA COVID-19**

**MANUEL DU FACILITATEUR**



A close up of a sign

Description automatically generated

**Table des matières**

[Introduction 2](#_Toc49932898)

[Contexte 2](#_Toc49932899)

[Objectifs de la revue intra-action (RIA) COVID-19 2](#_Toc49932900)

[Propos et audience 3](#_Toc49932901)

[Comment utiliser ce document 3](#_Toc49932902)

[Processus de la Revue Intra-Action 4](#_Toc49932903)

[Mise en place 5](#_Toc49932904)

[Logistique 5](#_Toc49932905)

[Ressources disponibles pour réaliser une revue intra-action de la COVID-19 6](#_Toc49932906)

[Conseils généraux de facilitation 7](#_Toc49932907)

[Que faire lors de la facilitation 7](#_Toc49932908)

[Ce qu'il faut éviter lors de la facilitation 9](#_Toc49932909)

[Points d’attention lors d’une Revue Intra-Action 10](#_Toc49932910)

[Analyse des causes profondes 10](#_Toc49932911)

[Conseils pour les preneurs de notes 11](#_Toc49932912)

[Session d'introduction 11](#_Toc49932913)

[Session 1 : Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ? Pourquoi ? 12](#_Toc49932914)

[Identifier les défis et les pratiques exemplaires 12](#_Toc49932915)

[Session 2 : Que pouvons-nous faire pour améliorer la réponse à la COVID-19 ? 14](#_Toc49932916)

[Identifier les activités clés pour surmonter les difficultés et mettre en place les pratiques exemplaires 15](#_Toc49932917)

[Session 3 : La voie à suivre 16](#_Toc49932918)

[Autres instructions 16](#_Toc49932919)

[Commentaires des participants 16](#_Toc49932920)

[Considérations d'éloignement physique 16](#_Toc49932921)

# Introduction

## Contexte

Une revue intra-action (RIA) est un examen qualitatif des mesures prises jusqu'à présent pour répondre à une urgence afin d'identifier les pratiques exemplaires, les leçons et les lacunes dans une réponse nationale de santé publique. La RIA s'appuie principalement sur l'expérience personnelle et les perceptions des personnes impliquées dans la réponse - pour évaluer ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné, pourquoi et comment s'améliorer.

La facilitation d'une RIA peut être une tâche difficile. Les discussions au cours d'une RIA peuvent être très dynamiques et énergiques. C'est pourquoi le rôle du facilitateur est de maintenir la discussion répondant aux objectifs préalablement convenus, de veiller à ce que toutes les voix soient entendues et de s'assurer que les thèmes clés sont suffisamment analysés pour identifier les facteurs sous-jacents.

## Objectifs de la revue intra-action (RIA) COVID-19

Une RIA permet d'examiner la capacité fonctionnelle nationale des systèmes de santé publique et d'intervention d'urgence et d'identifier les domaines pratiques dans lesquels il est possible de remédier immédiatement ou d'améliorer de façon continue la réponse actuelle à l'épidémie de COVID-19.

L'objectif d'une RIA de la COVID-19 est quadruple :

* fournir une opportunité de partager des expériences et d'analyser collectivement la réponse à la COVID-19 en cours dans les pays et ce, en identifiant les défis et les pratiques exemplaires ;
* faciliter l'établissement d'un consensus entre les différentes parties prenantes et la compilation des enseignements tirés par celles-ci au cours de la réponse améliorer la réponse actuelle en soutenant les pratiques exemplaires qui ont fait leurs preuves et en prévenant les erreurs récurrentes ;
* documenter et appliquer les leçons tirées des efforts de réponse déployés jusqu'à présent pour permettre le renforcement des systèmes de santé ;
* fournir une base pour la mise à jour et la validation du plan stratégique de préparation et de réponse à la COVID-19 du pays et d'autres plans stratégiques en conséquence.

## Propos et audience

L'objectif de ce manuel du facilitateur est d'expliquer la méthodologie de la RIA.

Idéalement, la RIA est une discussion dirigée par un facilitateur et impliquant un petit groupe de personnes (10 à 20 personnes) pour procéder à un examen d'un nombre limité de piliers identifiés. Elle tend à être informelle et se concentre sur des questions opérationnelles spécifiques. Le champ d'application est étroit, ce qui permet de cibler les apprentissages issus des résultats.

La RIA peut être réalisée sur un format d’une demi-journée voir 2 jours au maximum selon le contexte du pays et comme défini dans les notes conceptuelles des pays. Cette revue peut être effectuée sur site ou en ligne afin de se conformer aux recommandations actuelles du pays en matière d'éloignement physique et de mesures d'hygiène.

Une équipe chargée de préparer et de mener la revue devrait être mise en place, avec des rôles et des responsabilités clairement définis. Le coordinateur principal de la RIA est responsable de la planification générale, de la conduite et du suivi de la RIA. Il sera assisté par une équipe à laquelle seront attribuées des tâches et des responsabilités.

Les rôles essentiels sont :

* Coordinateur principal de la RIA (supervision générale)
* Facilitateur principal et facilitateurs adjoints (pour guider et couvrir les questions techniques)
* Preneur de notes et rédacteur du rapport

Selon le champ d'application de la RIA, une personne peut être nommée pour remplir plusieurs rôles, ou plusieurs personnes peuvent remplir un rôle spécifique. Toutefois, il est important de s'assurer qu'au moins un membre de l'équipe de facilitation possède une expertise technique pour chaque pilier examiné.

## Comment utiliser ce document

Ce manuel du facilitateur fournit des conseils aux facilitateurs sur la façon de gérer une RIA. Il décrit certains des éléments clés que les facilitateurs peuvent avoir besoin d'adapter au contexte national de COVID-19.

# Processus de la Revue Intra-Action

La RIA doit être adaptée selon l'événement de santé publique examiné, y compris les objectifs, la portée et les participants concernés. Les principaux éléments à inclure sont les suivants :

* **Observation objective :** Établir comment les actions ont été mises en œuvre pendant l'événement au cours de la période examinée, par opposition à la façon dont elles étaient censées ou se produisent habituellement, selon les plans et procédures établis ;
* **Analyse des lacunes et des facteurs contributifs :** Identifier les écarts entre la planification et la pratique. Analyser ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné, et pourquoi ;
* **Identifier les domaines à améliorer :** Identifier les actions visant à renforcer ou à améliorer les performances et les modalités de suivi.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de la méthodologie à adapter en fonction des notes conceptuelles des pays. Comme mentionné précédemment, la RIA devrait être menée sur une période approximative d'une demi-journée à un maximum de 2 jours.

**Introduction :** La RIA commence par un aperçu de la réponse du pays afin d'établir une base de référence pour la revue, y compris une présentation de la stratégie et du plan de réponse de la COVID-19 du pays ; un examen documentaire de documents tels que les politiques nationales, les plans de réponse à la COVID-19, les directives et les rapports d'activité, afin de comprendre les capacités qui existaient avant la réponse et les capacités développées pour et pendant la réponse à la COVID-19 ; et un calendrier de la réponse à ce jour. En outre, des entretiens avec les principales parties prenantes peuvent aider à établir la base de référence de la revue.

**Session 1. Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ? Pourquoi ?** Sur la base de l'aperçu de la réponse en cours, la discussion commencera à identifier et à analyser ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas fonctionné aussi bien et pourquoi. Les participants analyseront collectivement les actions entreprises au cours de la réponse à la COVID-19 à ce jour afin d'identifier les pratiques exemplaires et les défis rencontrés, leur impact sur la réponse et les raisons pour lesquelles ils se sont produits (les facteurs habilitants/limitants). L'accent n'est pas mis sur l'identification des personnes responsables de ce qui s'est passé, mais plutôt sur ce qui s'est passé et pourquoi.

**Session 2. Que pouvons-nous faire pour améliorer la réponse à la COVID-19 ?** Les participants identifieront et développeront des activités pour traiter les causes des défis identifiés dans la réponse actuelle à la COVID-19, ainsi que des activités pour institutionnaliser les pratiques exemplaires. Les participants recommanderont non seulement des activités mais aussi un calendrier de mise en œuvre, assigneront des responsabilités au point focal responsable, identifieront le soutien éventuel nécessaire et proposeront des indicateurs pour suivre les progrès. Les participants devront veiller à ce que les activités soient harmonisées, réalistes et réalisables.

**Session 3. La voie à suivre.** Un plan de mise en œuvre de ces activités sera élaboré au cours de cette session. Parmi les activités, les participants identifieront ce qui peut être fait immédiatement pour améliorer la réponse en cours ; et ce qui peut être fait à moyen ou long terme pour améliorer la réponse aux prochaines vagues de l'épidémie de COVID-19. Les participants devraient envisager sérieusement la création d'une équipe de suivi et élaborer un processus pour documenter les progrès réalisés dans la mise en œuvre des principales activités identifiées. Cette session sera également le moment de convenir de la meilleure façon d'assurer l'engagement des hauts responsables tout au long du processus afin d'obtenir leur soutien pour la mise en œuvre des recommandations.

# Mise en place

## Logistique

En fonction du contexte de la COVID-19 et des contraintes éventuelles, la RIA peut se dérouler sur place ou en ligne ; avec les considérations logistiques suivantes pour l'une ou l'autre modalité :

### SUR PLACE

La logistique nécessaire sur le lieu de l'atelier peut inclure :

* Une grande salle de réunion pouvant accueillir le nombre de participants du groupe :
* Ordinateur de bureau ou portable
* Projecteur et écran
* Tableaux de papier et marqueurs
* Services de traduction (si nécessaire)
* Liste de présence
* Déjeuner et pause(s) café

Compte tenu de la situation actuelle de la COVID-19, il est vital de s'assurer que pendant la RIA, l'éloignement physique et les mesures d'hygiène de base en vigueur dans le pays sont respectés. Nous encourageons l'utilisation d'un format en ligne pour la RIA, surtout si la transmission communautaire reste élevée dans le pays.

### EN LIGNE

* Le facilitateur principal sera chargé de s'assurer que chaque participant reçoit les informations relatives à la plateforme en ligne utilisée pour mener la RIA (nom de la plateforme et codes de connexion pour accéder à l'événement en ligne) avec un préavis suffisant avant la RIA.
* Chaque participant a ses besoins :
* Un équipement informatique approprié : notamment un grand écran (éviter la connexion via un smartphone) et une connexion internet fiable pour assurer la qualité audio et la capacité de visualiser les écrans partagés par les facilitateurs ;
* Si nécessaire, créez un compte sur la plateforme dédiée et effectuez des tests vidéo et audio avant la RIA.

## Ressources disponibles pour réaliser une revue intra-action de la COVID-19

Pour soutenir la planification et la conduite d'une RIA de la COVID-19, un ensemble d'outils supplémentaires est disponible pour être pris en considération par les organisateurs de la RIA (tableau 1).

**Tableau 1. Outils supplémentaires disponibles pour aider à la planification et à la réalisation d'une revue intra-action (RIA) de la COVID-19**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUMÉRO DE L'OUTIL** | **OUTIL COMPLÉMENTAIRE** | **DESCRIPTION** |
| **01** | Modèle de note conceptuelle | Décrit les éléments clés (c'est-à-dire la portée, les objectifs et la date de la revue ; les principaux participants ; les méthodologies ; le budget proposé ; les membres de l'équipe de la RIA et leurs rôles) nécessaires à la préparation d'une RIA. |
| **02** | Manuel du facilitateur | Le manuel comprend des instructions et des recommandations pour les facilitateurs sur la façon d'organiser et de mener une RIA. Le manuel met en évidence certains des éléments clés qui pourraient devoir être adaptés au contexte national de COVID-19. |
| **03** | Modèle d'ordre du jour générique | Ce modèle d'ordre du jour peut être adapté en fonction du format de la RIA (par exemple en ligne ou sur place) et du nombre de domaines techniques ou de piliers à examiner. |
| **04** | Présentation générique | Cette présentation générique peut être adaptée au contexte spécifique du pays afin de faciliter le processus d'une RIA de la COVID-19. |
| **05** | Base de données de questions génériques RIA de la COVID-19 | Ce fichier de ressources comporte plus de 300 questions clés parmi lesquelles les facilitateurs peuvent choisir pour stimuler la réflexion et la discussion au sein du groupe et qui peuvent être adaptées en fonction des besoins de la revue. |
| **06** | Modèle de prise de notes | Ce modèle peut aider les preneurs de notes à saisir les discussions à chaque étape de la RIA, et les notes peuvent ensuite aider à rédiger le rapport. |
| **07** | Modèle de rapport final | Ce modèle peut être utilisé par le rédacteur du rapport pour résumer de manière structurée les analyses et les recommandations découlant de la revue. |
| **08** | Formulaire de commentaires des participants | Ce formulaire peut être utilisé pour recueillir les commentaires des participants à la fin de la RIA sur la façon dont elle a été menée et sur son utilité. |
| **09** | Tableau récapitulatif du formulaire de commentaires des participants | Il s'agit d'un fichier Excel qui peut être utilisé pour analyser les réactions des participants. |
| **10** | Modèle de réussite | Ce modèle peut être utilisé par les pays pour documenter ce qui a fonctionné pendant leur réponse à la COVID-19. Ces réussites doivent être largement partagées avec d'autres pays, l'OMS et les partenaires afin de permettre l'apprentissage entre pairs des pratiques exemplaires ou des nouvelles capacités mises en œuvre dans le pays. |

RIA : revue intra-action.

Les outils énumérés ci-dessus peuvent être téléchargés sur la page web suivante :

https://www.who.int/ihr/procedures/after-action-review/en/

# Conseils généraux de facilitation

## Que faire lors de la facilitation

* Maintenir une perspective impartiale et utiliser des questions ouvertes pour guider la discussion (voir la "Base de données des questions génériques COVID-19 RIA" dans le paquet RIA).
* Maintenir la structure et l'orientation de la discussion et servir de médiateur pour tout conflit interpersonnel potentiel pendant la discussion.
* S'associer aux participants pour établir des normes au début du processus, par exemple
  + Il est possible d'être en désaccord et d'avoir des perceptions différentes des problèmes.
  + L'accent est mis sur l'apprentissage - "bien faire les choses" contre "avoir raison". La RIA n'est pas une évaluation des performances mais une occasion de tirer des enseignements des défis et des pratiques exemplaires.
  + Inviter à l'ouverture et à la curiosité - "que pouvons-nous faire pour nous aider mutuellement à rester ouverts et honnêtes dans cette expérience ?
  + Se concentrer sur les problèmes et faire des progrès, en évitant un langage personnalisé et honteux
* Se concentrer sur les questions liées à l'objectif et au champ d'application des RIA, mais prévoir une certaine souplesse dans les discussions. Souvent, notamment par l'utilisation d'approches telles que l'analyse des causes profondes, d'autres questions plus profondes peuvent émerger. Il est important de laisser ces questions être pleinement explorées sans perdre de vue le résultat attendu.
* Guider les participants vers l'identification de mesures correctives et de solutions, tout en facilitant le processus de recherche d'un accord sur les thèmes clés.
* Établir des règles de base et les rappeler aux participants lorsque cela est nécessaire pour atténuer tout comportement perturbateur pendant la RIA.
* Recommander aux participants d'être précis dans l'élaboration des recommandations et des actions.
* Encourager la participation active de tous les participants, y compris ceux qui ne se sentent pas à l'aise pour exprimer leur point de vue.
* Gérez bien le temps en commençant à l'heure, en terminant à l'heure et en évitant de modifier l'ordre du jour de manière substantielle.

### CONSIDÉRATIONS SPÉCIFIQUES POUR LA REVUE EN LIGNE

Le responsable de la RIA s'en assurera :

* Tous les participants sont connectés et peuvent voir l'écran partagé avant de commencer la revue (il peut être idéal d'avoir un assistant informatique qui peut guider les participants pour toute question technique).
* Des instructions claires sont fournies sur la manière dont les participants interagiront, telles que le facilitateur principal dirigera la discussion et donnera la parole aux participants un par un", et "les participants doivent utiliser le bouton "muet" pour éviter les interférences des signaux".
* Le preneur de notes partage son écran en utilisant le modèle de prise de notes au fur et à mesure de la discussion.

## Ce qu'il faut éviter lors de la facilitation

* **Critiquer ou juger les performances**. La RIA n'est pas une évaluation des performances d'un individu ou d'une équipe, et cette perception doit être évitée à tout prix. Il ne s'agit pas non plus d'une évaluation externe des performances d'un pays. Sauf indication contraire, la RIA doit toujours mettre l'accent sur l'apprentissage et l'amélioration.
* **Se concentrer sur le négatif**. Une RIA est tout autant axée sur l'enregistrement et l'analyse de ce qui a bien fonctionné, que de ce qui n'a pas bien fonctionné. Les pratiques exemplaires identifiées doivent être analysées afin de comprendre comment elles peuvent être institutionnalisées ou appliquées plus largement pour avoir un plus grand impact.
* **Conférences**. Bien que la RIA soit une activité d'apprentissage, il faut éviter de donner des cours magistraux aux participants. Les leçons doivent être tirées de l'expérience et du consensus des participants, et non des facilitateurs.
* **Permettre à vos propres opinions ou expériences d'influencer ou de perturber la conversation de groupe**.

### CONSIDÉRATIONS SPÉCIFIQUES POUR LA REVUE EN LIGNE

Le responsable de la RIA s'assurera que :

* Les questions informatiques n'interféreront pas avec la discussion (l'idéal serait peut-être d'avoir un assistant informatique qui puisse aider les participants pour les questions techniques).
* Les participants ne prennent pas la parole à moins d'y être invités par le facilitateur principal.

## Points d’attention lors d’une Revue Intra-Action

* **Les différences d'opinion ou de perception entre les participants** concernant les structures, les procédures opérationnelles standard et les mécanismes de communication. Ces différences peuvent entraîner des problèmes, tels que l'identification d'incohérences entre les processus de coordination, et une sensibilisation insuffisante des experts techniques.
* **Le manque de cohérence dans la coordination et le partage d'informations** entre (a) les secteurs privés, (b) les niveaux ou entités du secteur de la santé, (c) la société civile/communauté et (d) les partenaires (ONU et ONG) à tous les stades de la réponse d'urgence (détection-évaluation-réponse-rétablissement).
* **Les cadres et structures juridiques et organisationnels existants** aux niveaux national et infranational avec des responsabilités spécifiques en matière d'intervention d'urgence. Il convient également de noter la législation secondaire, telle que les règlements et les normes.
* **Capacité d'augmenter la capacité** de pointe des opérations régulières aux opérations d'urgence en termes d'activation et de processus d'augmentation de la capacité de réponse.
* **Accessibilité des ressources** pour assurer non seulement la disponibilité mais aussi l'accès aux ressources nécessaires aux activités de réponse.
* **La rapidité d'information (et d'implication, le cas échéant) du point focal national RSI (PFN RSI)** est essentielle au cas où l'événement aurait des conséquences transfrontalières potentielles ou répondrait à l'un des critères de l'annexe 2 du RSI (2005).
* **Liens avec les systèmes d'information mondiaux ou régionaux existants**.
* **Disponibilité de plans d'intervention d'urgence multirisque et de systèmes d'alerte multirisque**, y compris la coordination entre les différents secteurs.

## Analyse des causes profondes

L'analyse causale est une méthode utilisée pour identifier les facteurs de causalité qui ont conduit au succès ou à l'échec en ce qui concerne une question ou un problème spécifique identifié. La cause fondamentale est un facteur qui conduit à un résultat particulier (bon ou mauvais). La suppression de ce facteur empêchera le résultat de se produire. L'objectif est de s'attaquer à la cause première si nécessaire, de prévenir un résultat négatif ou d'identifier les causes premières des pratiques exemplaires. Ces pratiques exemplaires peuvent ensuite être appliquées de manière systématique ou dans différents contextes ou domaines. L'objectif de l’analyse causale est de concentrer les interventions sur celles qui ont un impact à long terme plutôt que de s'en remettre à des solutions rapides.

En pratique, l’analyse causale est simplement l'application d'une série de techniques de bon sens bien connues qui peuvent produire une approche systématique de l'identification, de la compréhension et de la résolution des causes sous-jacentes. Cette approche peut être résumée par les étapes suivantes :

* Définir et comprendre le problème
* Identifier la cause première
* Définir ce que pourrait être l'action corrective
* Confirmer la solution

L'analyse causale doit être utilisée lorsqu'un problème est identifié qui nécessite clairement un examen plus approfondi ou pour lequel le "pourquoi" du problème n'a pas été résolu.

## Conseils pour les preneurs de notes

* Le rôle du preneur de notes est important pendant la RIA. Un modèle de prise de notes a été fourni pour aider à ce processus et peut être trouvé dans le dossier de la RIA et ajusté en conséquence.
* Le preneur de notes doit enregistrer la discussion sur les tableaux de papier si la RIA est menée sur site, ou saisir la discussion sur le modèle fourni en partageant virtuellement son écran avec tous les participants si la RIA est menée en ligne. Dans la mesure du possible, le preneur de notes doit également essayer de noter toute autre information supplémentaire qui a été discutée mais qui n'a pas été consignée par écrit.

# Session d'introduction

La RIA commence par un aperçu de la réponse du pays afin d'établir une base de référence pour la revue, y compris une présentation de la stratégie et du plan de réponse à la COVID-19 du pays, des capacités qui existaient avant la réponse, des capacités développées pour et pendant la réponse à la COVID-19 et du calendrier de la réponse à ce jour.

# Session 1 : Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ? Pourquoi ?

**Objectif de la session :** Sur la base de l'aperçu de la réponse en cours, la discussion commencera à identifier et à analyser ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas si bien fonctionné et pourquoi. Les participants analyseront collectivement les actions entreprises au cours de la réponse à la COVID-19 à ce jour afin d'identifier les pratiques exemplaires et les défis rencontrés, leur impact sur la réponse et les raisons pour lesquelles ils se sont produits (les facteurs habilitants/limitants). L'accent n'est pas mis sur l'identification des personnes responsables de ce qui s'est passé, mais plutôt sur ce qui s'est passé et pourquoi.

## Identifier les défis et les pratiques exemplaires

### Matériel nécessaire :

* Tableau de papier ou copie électronique du modèle à afficher et à partager avec les participants (pour les RIA en ligne)

### Processus de facilitation :

Travaillez avec le groupe pour l'aider à identifier les pratiques exemplaires et les défis de la réponse.

Pour toutes les pratiques exemplaires et tous les défis, les facteurs habilitants/limitatifs doivent décrire les conditions et les raisons qui ont conduit aux pratiques exemplaires et aux défis rencontrés au cours de la réponse. Voir l'exemple ci-dessous pour plus d'informations.

**Utilisation des questions de déclenchement** : Les questions déclenchantes doivent avoir été partagées avec chaque facilitateur sous forme de copie papier/soft lors de la réunion d'information du facilitateur. Pendant la phase de planification de la RIA, les facilitateurs doivent préparer et sélectionner des questions pertinentes pour stimuler la réflexion et les discussions au sein du groupe et en fonction du ou des piliers sélectionnés pour la revue. Il est important de ne pas montrer la liste des questions sélectionnées aux participants pendant la revue et d'éviter de les utiliser comme une séance de questions-réponses. Les facilitateurs doivent plutôt s'y référer et utiliser les questions si nécessaire pour stimuler les réflexions et les discussions au sein du groupe. Les questions de déclenchement permettent de s'assurer que les thèmes les plus importants de la fonction examinée sont couverts. Enfin, les participants n'ont pas besoin de travailler et de répondre à chaque question déclencheur. Les questions déclenchantes doivent servir de référence pour maintenir le groupe sur la bonne voie et garantir que tous les aspects d'une fonction sont pris en compte.

**Analyse causale :** Au cours de cette session, les facilitateurs doivent appliquer les principes de l'analyse causale afin de dégager progressivement les raisons pour lesquelles quelque chose s'est produit ou non. Cela inclut de demander "pourquoi" à plusieurs reprises (jusqu'à 5 fois) pour explorer les raisons profondes pour lesquelles quelque chose s'est produit ou ne s'est pas produit, afin de révéler la cause profonde du problème.

**Résultats de cette session :**

Au cours des discussions, les participants doivent prendre note des principaux défis et des pratiques exemplaires, des impacts et des facteurs (comme indiqué ci-dessous) dans le cadre d'un consensus de groupe. Le preneur de notes peut les consigner sur un tableau de papier ou sur un écran en ligne.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Défis** | **Impact/s** | **Facteurs limitants (pourquoi)** |
| Le manque d'activités de communication coordonnées entre le ministère de la santé et les partenaires | Incapacité à modifier le comportement afin de réduire les risques | Aucun plan de communication formalisé n'est disponible |
| Incapacité à surveiller et à corriger les rumeurs qui circulent dans la communauté | Aucun processus ou plateforme de coordination des activités de communication avec les partenaires |
| Manque de sensibilisation et de compréhension de l'importance de la communication sur les risques lors des épidémies |
| Capacité limitée pour les tests dans les laboratoires régionaux et de district | Les résultats de laboratoire n'ont pas été traités assez rapidement et, dans certains cas, le diagnostic n'a pas été posé | Compétences insuffisantes en matière de tests, de collecte, de transport et de stockage des échantillons |
| Équipement inadéquat des laboratoires |
| Pénurie de personnel qualifié en raison d'une allocation inappropriée des ressources humaines au niveau des régions et des districts |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pratiques exemplaires** | **Impact/s** | **Facteurs facilitants (pourquoi)** |
| Tenue régulière de réunions transfrontalières de coordination transfrontalière | Une meilleure coordination entre les districts des deux côtés de la frontière | La relation a été établie avant la réponse |
| Possibilité de continuer à surveiller les personnes figurant sur les listes de recherche de contacts lorsqu'elles passent d'un côté à l'autre de la frontière | Volonté d'engagement de toutes les parties concernées |
| Des procédures opératoires standard (POS) et une aide au le diagnostic rédigés et distribués à tous les laboratoires | Le personnel impliqué dans la réponse a été informé des procédures appropriées et a pu rapidement entreprendre les activités nécessaires à la gestion de l'échantillon | Adaptation des POS d'une réponse régionale au niveau national |
| Aucun accident de laboratoire ou infection n'est survenu | Un solide système de partage d'informations déjà en place qui a permis le partage et l'adoption de procédures opératoires standard, etc. |

**Définitions des termes utilisés dans la RIA :**

**DÉFI :** emploi, devoir ou situation difficile lors de la réponse à la COVID-19, car il a fallu beaucoup d'efforts, de détermination et de compétences pour réussir.

**Exemple :** *un problème identifié peut être que les résultats de laboratoire n'ont pas été traités assez rapidement. Des facteurs limitants (le pourquoi) pourraient être identifiés au départ, car les échantillons ne sont pas arrivés assez tôt ou que les systèmes logistiques n'étaient pas en place. En appliquant la méthode des "cinq pourquoi", le facilitateur peut découvrir qu'en fait, la cause profonde du problème était qu'il n'y avait pas de carburant pour les véhicules utilisés pour livrer les échantillons au laboratoire.*

**PRATIQUE EXEMPLAIRE** : Quelque chose qui a été fait pendant la réponse à la COVID-19 et qui a amélioré les performances ou a eu un impact positif.

**Exemple** : *une pratique exemplaire peut consister à fusionner les réunions de la task-force sur la santé avec celles du groupe sectoriel Santé. L'impact de cette pratique a été d'assurer une coordination précoce efficace avec tous les partenaires de la santé par le biais d'un processus dirigé par le ministère. Le facteur favorable a été l'invitation précoce de tous les acteurs concernés à la réunion du groupe de travail sur la santé, ce qui a permis de faire comprendre l'importance de la contribution des ONG et la volonté du ministère et des partenaires de participer au processus de coordination.*

**Conseils pour les facilitateurs et les preneurs de notes :**

* Veiller à ce que les discussions restent centrées sur ce qui s'est passé, et non sur qui a fait quoi.
* S'assurer que l'impact identifié est explicite dans la manière dont ce défi ou cette pratique exemplaire a influencé le cours de la réponse.
* Le groupe notera les principaux défis/pratiques exemplaires qu'il souhaite inclure sur les tableaux de conférence, mais le preneur de notes devra également noter tout défi/pratique exemplaire supplémentaire, les impacts et les facteurs qui sont abordés dans le modèle fourni.
* Pour plus d'informations l’analyse causale, veuillez-vous référer à la page précédente.

# Session 2 : Que pouvons-nous faire pour améliorer la réponse à la COVID-19 ?

**Objectif de la session :** Les participants identifieront et développeront des activités pour traiter les causes des défis identifiés dans la réponse actuelle à la COVID-19, ainsi que des activités pour institutionnaliser les pratiques exemplaires. Les participants recommanderont non seulement des activités mais aussi un calendrier de mise en œuvre, assigneront des responsabilités aux points focaux responsables, identifieront le soutien nécessaire et proposeront des indicateurs pour suivre les progrès. Les participants devront veiller à ce que les activités soient harmonisées, réalistes et réalisables.

## Identifier les activités clés pour surmonter les difficultés et mettre en place les pratiques exemplaires

### Installez :

* Modèle de prise de notes pour le groupe/écran en ligne géré par le preneur de notes.

### Processus de facilitation :

1. Pour chaque défi et pratique exemplaire, utilisez les facteurs favorables et défavorables associés qui ont été identifiés. Le groupe identifiera également les activités clés pour surmonter les défis et institutionnaliser les pratiques exemplaires.
2. Pour chaque activité, une ligne doit être remplie dans le modèle avec la description de l'activité, le soutien requis, la date d'achèvement souhaitée, les indicateurs proposés (pour le suivi de l'achèvement de l'activité), les responsabilités de chaque institution, et identifier un point focal (si possible).

**Les activités identifiées doivent être concrètes et réalistes :**

* "Assurer de meilleures procédures de passation de marchés pour tester les fournitures" n'est pas une activité. Au contraire, une activité peut être "Rédiger, diffuser et intégrer les procédures de passation de marchés pour tester les fournitures".
* "Renforcer les capacités du personnel de laboratoire" n'est pas une activité. Il peut s'agir plutôt de "Concevoir et dispenser une formation de trois jours en laboratoire pour 20 personnes".

**Conseils pour les facilitateurs et les preneurs de notes :**

* S'assurer que les activités identifiées sont réalisables et claires. Les activités doivent être réalisables et ne pas constituer une "liste de souhaits" irréaliste.
* Cette session servira de base aux recommandations pour les travaux futurs. Il est donc essentiel de veiller à une bonne écriture et d'éviter l'utilisation d'acronymes.
* Utilisez la liste des défis et des pratiques exemplaires ainsi que les facteurs habilitants/limitatifs comme point de référence pour définir les activités.

# Session 3 : La voie à suivre

**Objectif de la session :** Un plan de mise en œuvre de ces activités sera élaboré au cours de cette session. Parmi les activités, les participants identifieront ce qui peut être fait immédiatement pour améliorer la réponse en cours ; et ce qui peut être fait à moyen ou long terme pour améliorer la réponse aux prochaines vagues de l'épidémie de COVID-19.

Faites un brainstorming sur les actions qui vous paraissent les plus aptes à faire avancer les objectifs de votre plan d'action, filtrez les idées qui sont hors de portée, combinez les idées redondantes ou élargissez-les pour en retenir d'autres similaires, clarifiez ce qu'il faudrait pour que chaque idée se concrétise (soyez précis) et classez les idées par ordre de priorité sur la base d'une analyse coûts et efforts/valeur et avantages.

Les participants peuvent envisager la création d'une équipe de suivi et élaborer un processus pour documenter les progrès réalisés dans la mise en œuvre des principales activités identifiées. Cette session sera également le moment de convenir de la meilleure façon d'assurer l'engagement des hauts dirigeants tout au long du processus pour obtenir leur soutien à la mise en œuvre des recommandations.

**Processus de facilitation :**

1. Les participants disposent de 30 minutes pour faire un brainstorming et identifier les prochaines étapes afin de s'assurer que les activités identifiées lors de la RIA sont mises en œuvre de manière progressive ;
2. Le facilitateur de la RIA doit résumer les résultats et encourager la discussion en vue d'un consensus de groupe sur les prochaines étapes.

# Autres instructions

## Commentaires des participants

Les participants sont invités à faire part de leurs commentaires sur le "Formulaire de commentaires des participants" fourni dans le dossier de la RIA.

## Considérations d'éloignement physique

Compte tenu de la situation actuelle de COVID-19, il est vital de s'assurer que pendant la RIA, l'éloignement physique et les mesures d'hygiène de base en pratique dans le pays sont respectés. Nous encourageons l'utilisation de plateformes en ligne pour la RIA, surtout si la transmission communautaire reste élevée dans le pays. Si la RIA devait se dérouler sur place, il est essentiel de s'assurer que les espaces de réunion sont suffisamment grands pour permettre aux participants d'être séparés d'au moins un mètre à tout moment. Des conseils supplémentaires sur la manière de prévenir ou de réduire les risques de transmission de COVID-19 lors de l'organisation de réunions en face à face sont disponibles sur le site web de l'OMS[[1]](#footnote-1).

© Organisation mondiale de la Santé2020. Certains droits réservés. La présente publication est disponible sous la licence [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/deed.fr).

WHO reference number: WHO/2019-nCoV/Country\_IAR/manual\_facilitator/2020.1

1. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/advice-for-workplace-clean-19-03-2020.pdf> [↑](#footnote-ref-1)