



Liste de vérification pour l'auto-évaluation: Conseil et dépistage volontaire

Le Code de bonnes pratiques pour les ONG ripostant au VIH/SIDA (le « Code ») indique que en mettant en place ou en intensifiant le conseil et dépistage volontaire (CDV), nous devons assurer et/ou plaider pour des services qui :

- sont volontaires, permettant aux gens de donner leur consentement éclairé pour être testés, sur la base des informations de pré-test concernant le but du dépistage et du traitement, des soins et soutien disponibles une fois les résultats connus ;
- sont confidentiels et n'accroissent pas la stigmatisation ou la discrimination dans la communauté ;
- incorporent le soutien et les services post-test qui conseillent les personnes dépistées séropositives par rapport à la signification de leur diagnostic et la référence pour les programmes et services de traitement, de soins et soutien et de prévention disponibles qui peuvent les aider. Pour les personnes dont le test est négatif, le conseil ou les discussions post-test offrent une importante occasion de réfléchir sur les stratégies de réduction du risque personnel ou de référer les gens vers les programmes de prévention.



Le Code identifie un principe clé pour le CDV :

- Nous fournissons et/ou nous plaidons pour des services de conseil et dépistage volontaire accessibles et confidentiels.

Cette liste de vérification pour l'auto-évaluation vous aidera à évaluer à quel point votre organisation réussit à mettre en œuvre les bonnes pratiques pour ce principe. Les questions sont conçues comme des points de réflexion/directives vous permettant d'identifier les domaines qui se trouvent déjà à un niveau de « bonne pratique » et les domaines qui ont besoin d'être développés et renforcés.

auteur

Ce module a été élaboré par International Planned Parenthood Federation (IPPF).



Instructions pour l'auto-évaluation

Liste de vérification pour l'auto-évaluation : Conseil et dépistage volontaire

Cette liste de vérification devrait être remplie par un groupe de trois à cinq membres du personnel qui sont impliqués dans les processus de gouvernance dans votre organisation.

Veuillez indiquer votre réponse en cochant la case appropriée.

- O Oui, nous faisons ce travail/cette activité
- I Insuffisant, en préparation ou à l'étude
- N Non, nous n'avons pas encore entrepris ce travail/cette activité
- NP Non pertinent pour notre travail

Cet outil d'auto-évaluation utilise les principes du Code pour élaborer des normes permettant de mesurer la disposition des organisations à entreprendre la mise en place et la prestation du conseil et dépistage volontaire. Il est conçu pour être utilisé par les organisations qui étudient la possibilité d'assurer le CDV ou celles qui sont déjà engagées dans la fourniture ou l'extension de leurs services de CDV. Certaines des questions peuvent être plus ou moins pertinentes pour des services mobiles de CDV.

La liste de vérification porte sur les quatre domaines suivants :

- L'intégration efficace du service en fonction des besoins communautaires ;
- L'accessibilité à tous ;
- La promotion d'un environnement favorable ;
- La collaboration avec d'autres services de soins et soutien.

Soyez honnête s'il vous plaît en remplissant cette liste de vérification. Votre score variera probablement d'un module à un autre en fonction de votre domaine d'expertise.

Le Code

Le Code de bonnes pratiques pour les ONG ripostant au VIH/SIDA (Le « Code ») a été créé par une importante coalition d'ONG en vue d'offrir une vision partagée des bonnes pratiques sur la base desquelles les ONG peuvent s'engager et être tenues comptables.

Le Code décrit les principes et les pratiques qui sont éclairés par des preuves et qui sous-tendent les ripostes réussies des ONG au VIH. Il identifie un ensemble de domaines qui sont essentiels aux programmes de VIH et articule des principes fondamentaux qui devraient s'appliquer aux programmes de VIH dans chacun de ces domaines.

Ces principes représentent une référence, en montrant des exemples de bonnes pratiques que les ONG peuvent chercher à atteindre avec le temps.

Pour de plus amples informations sur le Code, veuillez visiter notre site web : www.hivcode.org

Il n'y a pas de processus formel de notation pour cette évaluation. Nous suggérons plutôt que vous examiniez les questions pour lesquelles vous avez répondu « non » ou « insuffisant » et que vous choisissiez, pour votre organisation, les domaines les plus pertinents qui auraient besoin d'être améliorés à court terme.

Plan d'action

Nous vous incitons à utiliser cet outil pour identifier les domaines que votre organisation a besoin de renforcer en vue d'atteindre un niveau de « bonne pratique », puis à élaborer un bref Plan d'action qui présente des exemples de LA MANIÈRE DONT vous comptez améliorer vos programmes de CDV au cours des six prochains mois. Vous pouvez utiliser le modèle du Plan d'action fourni à la fin de ce module ou créer le vôtre.

Dix questions clés ont été mises en évidence en rouge dans la liste de vérification. Ces questions portent sur des points fondamentaux que vous devez examiner en premier en évaluant les programmes de CDV de votre organisation. En élaborant votre Plan d'action, gardez ces questions à l'esprit et si vous avez répondu « non » à l'une d'entre elles, ceci pourrait être un bon point de départ pour améliorer vos programmes.

Comment sauvegarder le Plan d'action :

Remplissez le module de l'auto-évaluation et le Plan d'action sous format électronique, sauvegardez le fichier et envoyez-le au Secrétariat du Code par e-mail. Le Secrétariat accordera à toutes les ONG qui soumettent des Plans d'action le statut d'« ONG de mise en oeuvre » et de signataire en bonne et due forme du Code. Après une période de six mois, nous vous demanderons de mesurer vos progrès sur la base de votre Plan d'action.



NGO CODE OF GOOD PRACTICE

Liste de Verification

Vous trouverez ci-dessous un certain nombre de questions sur le CDV. Veuillez indiquer votre réponse en cochant la case appropriée.

- O** Oui, nous faisons ce travail/cette activité
- I** Insuffisant, en préparation ou à l'étude
- N** Non, nous n'avons pas encore entrepris ce travail/cette activité
- NP** Non pertinent pour notre travail

A

Evaluation de l'état de préparation de l'organisation

Cette section vous aidera à identifier si votre organisation a un système en place pour évaluer les besoins de la communauté en CDV et les capacités de l'organisation à assurer les services appropriés.

A.1 Evaluation de la communauté

O **I** **N** **NP**

1. **Votre organisation a-t-elle réalisé une étude sur les clients (incluant des questions sur les connaissances et les attitudes de la communauté concernant les services du VIH et de CDV) avant d'initier le service de CDV ?**

O **I** **N** **NP**

2. Les informations pertinentes concernant les données sur le VIH/IST - notamment la stratégie du Programme national de lutte contre le SIDA, les informations épidémiologiques pour la région et les documents d'autres ONG - sont-elles disponibles dans la structure ou au siège de l'organisation ?

A.2 Capacité organisationnelle

Politique et directives

O **I** **N** **NP**

1. La vision, la mission ou l'objectif de votre organisation couvrent-ils la création d'un environnement favorable à des services de qualité, notamment le CDV, pour tous ?

O **I** **N** **NP**

2. **Votre organisation a-t-elle des politiques et/ou des directives concernant le CDV, qui mettent l'accent sur le conseil et le dépistage volontaire et non forcé, la confidentialité et l'accessibilité pour tous, sans discrimination ?**

O **I** **N** **NP**

3. Votre organisation respecte-t-elle les conditions du gouvernement national en matière d'établissement de rapports ?

O **I** **N** **NP**

4. Les femmes peuvent-elles bénéficier de CDV confidentiel sans la présence ou la connaissance de leur époux ?

Personnel

O **I** **N** **NP**

5. **L'organisation a-t-elle un personnel correctement formé à la prestation et à l'appui du CDV ?**

O **I** **N** **NP**

6. Votre organisation identifie-t-elle des structures de formation pouvant assurer la formation en CDV à des membres du personnel sélectionnés ?



Liste de Verification

O I N NP

7. L'organisation organise-t-elle une/des réunion(s) avec le personnel, où les besoins communautaires, les données épidémiologiques, la politique/législation, les ressources et les opinions du personnel sont discutés ?

Structure

O I N NP

8. La structure dispose-t-elle de suffisamment d'espace privé pouvant être utilisé pour garantir l'intimité et la confidentialité des clients ?

O I N NP

9. La structure dispose-t-elle d'espace de stockage privé et sûr capable de stocker les informations personnelles des clients ?

O I N NP

10. La structure a-t-elle un système d'enregistrement et d'établissement de rapports qui garantit la confidentialité et qui est utilisé par le personnel du CDV ?

O I N NP

11. La structure dispose-t-elle de l'électricité, de l'eau courante et du système d'évacuation des ordures nécessaires pour des services intégrés de CDV ou des services autonomes de CDV efficaces ?

O I N NP

12. L'organisation a-t-elle identifié/utilisé des fournisseurs fiables pour la prestation de services de CDV (des kits de test du VIH et autres produits nécessaires) ?

O I N NP

13. La structure dispose-t-elle d'un stock suffisant et durable de préservatifs accessibles, gratuits ?

Finances

O I N NP

14. Avez-vous affecté des fonds suffisants pour la prestation et le maintien de services de CDV ?

**Actions requises pour appuyer
la Section A :**



Liste de Verification

B

Evaluation de la prestation de services

Cette section vous aidera à déterminer si votre organisation a des systèmes en place et assure des services de CDV de haute qualité.

B.1 Accès aux services

O I N NP

1. Existe-t-il des panneaux clairs qui indiquent l'emplacement de la structure/du centre de santé sur les voies d'accès et/ou en dehors du bâtiment du centre de santé ?

O I N NP

2. L'entrée du bâtiment est-elle assez discrète pour éviter que les clients ne soient gênés ?

O I N NP

3. Existe-t-il des panneaux d'orientation qui indiquent l'emplacement des différentes salles d'examen et autres structures au sein même de la structure/du centre de santé ?

O I N NP

4. Les heures de travail du centre de santé sont-elles pratiques pour différents groupes cibles (notamment, les élèves, les professionnel(le)s du sexe, les hommes ayant des rapports sexuels avec des hommes) ?

O I N NP

5. La liste des services et les coûts/frais des services sont-ils clairement affichés pour permettre à tous les clients de les voir ?

O I N NP

6. Le centre de santé a-t-il en place un système permettant aux clients qui ne peuvent pas payer d'accéder aux services de CDV ?

O I N NP

7. Le centre de santé a-t-il des procédures en place pour l'évaluation et la revue périodiques des coûts des services en rapport avec la disposition et la capacité des clients à payer ?

O I N NP

8. Le centre de santé a-t-il en place des systèmes pour veiller à ce que les clients séropositifs soient traités sans discrimination (notamment des fiches de plaintes/des entretiens de sortie des clients/des listes de vérification pour le personnel) ?

O I N NP

9. Les membres du personnel qui sont formés en information, éducation, conseil et dépistage sont-ils toujours présents et disponibles pendant les heures d'ouverture ?

**Actions requises pour appuyer
la Section B :**



Liste de Verification

B.2 Centré sur le client

O I N NP

1. La structure/le centre de santé dispose-t-il/elle d'une salle d'attente confortable ?

O I N NP

2. La structure/le centre de santé a-t-il/elle un système d'éclairage fiable?

O I N NP

3. L'équité entre les sexes existe-t-elle au sein du personnel ? (le sexe masculin, le sexe féminin, les transgendéristes, par exemple)

O I N NP

4. Le personnel est-il formé pour assurer des services adaptés à différents groupes sans discrimination (notamment les jeunes, les professionnel(le)s du sexe, les hommes ayant des rapports sexuels avec des hommes, les transgendéristes, les consommateurs de drogue et les couples)

O I N NP

5. Le centre de santé a-t-il en place des systèmes pour veiller à ce que les clients soient traités avec respect et dignité et ne soient pas discriminés ?

O I N NP

6. Le matériel d'IEC suivant est-il disponible dans la/les langue(s) locale(s) ?

O I N NP

• Matériel imprimé (affiches, dépliants, boîte à images)

O I N NP

• Matériel audiovisuel (vidéo, télé)

O I N NP

• Aides visuelles (modèle d'anatomie, etc.)

O I N NP

7. Tous les clients reçoivent-ils les résultats de leur test individuellement avec un conseiller dans un espace privé ?

O I N NP

8. Les personnes qui reçoivent un résultat de test du VIH positif sont-elles encouragées à faire venir leur(s) partenaire(s) pour le test ?

O I N NP

9. Existe-t-il une possibilité de « recherche des contacts » qui permet que la personne qui reçoit un résultat positif au test du VIH renseigne le personnel de la structure sur son/ses ancien(s) partenaire(s) sexuel(s) et que le personnel prenne contact avec eux/elles et les encourage à faire le test, sans que la personne dépistée séropositive n'ait à assumer cette responsabilité ?

**Actions requises pour appuyer
la Section B.2 :**



Liste de Verification

B.3 Intimité, confidentialité et consentement éclairé

O I N NP

1. La structure/le centre de santé dispose-t-il/elle d'une pièce privée pour le conseil et les examens ?

O I N NP

2. Les femmes et les jeunes ont-ils la possibilité de faire leur test de VIH et de recevoir leur résultat sans la permission ou la présence d'un membre de la famille ?

O I N NP

3. La structure/le centre de santé dispose-t-il/elle d'un système d'archivage normalisé et où les fiches (enregistrement, établissement de dossiers, archivage, réactions des clients) sont conservées dans la confidentialité et selon les normes du gouvernement national ?

O I N NP

4. Y a-t-il en place des procédures qui veillent à ce que les résultats des tests de VIH ne soient communiqués qu'au client (à moins que cela ne soit autrement spécifié clairement et sans ambiguïté par le client lui-même) ?

O I N NP

5. Des causeries/sessions d'éducation à la santé sont-elles programmées et organisées pour les clients régulièrement - par semaine/par mois/par trimestre ?

O I N NP

6. Y a-t-il en place des procédures pour veiller à ce que chaque client reçoive des informations complètes pendant les sessions de conseil, dans une langue qu'il comprend, conformément aux directives (listes de vérification/copies des directives distribuées à tous les prestataires de services/évaluation des prestataires de services)?

O I N NP

7. Y a-t-il en place des procédures pour s'assurer que le client donne un consentement volontaire et éclairé avant que le test ne soit effectué ?

**Actions requises pour appuyer
la Section B.3 :**



Liste de Verification

B.4 Sécurité et gestion des approvisionnements

O I N NP

1. Existe-t-il des réserves sûres d'eau potable?

O I N NP

2. La structure est-elle propre ?

O I N NP

3. Y a-t-il suffisamment d'espace de stockage bien organisé ?

O I N NP

4. Tout l'équipement est-il en bon état de marche ?

O I N NP

5. Les déchets médicaux sont-ils correctement manipulés conformément aux directives ?

O I N NP

6. Des protocoles/directives sont-ils disponibles sur la prévention des infections (PI), la prophylaxie post-exposition (PEP) et la gestion logistique ?

O I N NP

7. Les protocoles sont-ils affichés de manière visible pour permettre au personnel de suivre les protocoles dans l'exécution de leurs tâches (notamment les diagrammes de flux, les procédures de dépistage, les listes de vérification de PI et de PEP, etc.) ?

O I N NP

8. Le personnel est-il formé à la gestion logistique, comme de besoin ?

O I N NP

9. Le stock de produits est-il suivi de manière appropriée conformément aux directives de gestion logistique ?

O I N NP

10. Y a-t-il en place des systèmes permettant d'assurer le suivi des clients et la recherche des clients qui abandonnent ?

**Actions requises pour appuyer
la Section B.4 :**



Liste de Verification

B.5 Compétences du personnel pour la prestation de services

O I N NP

1. Des réunions du personnel sont-elles régulièrement tenues pour discuter et procéder à une mise à jour des informations liées au service?

O I N NP

2. Le personnel est-il formé par rapport aux procédures actuelles d'information, d'éducation, de conseil et de dépistage ?

O I N NP

- Les politiques et les directives sur le CDV, notamment les procédures, le flux des clients, les prix, le conseil, l'éducation, le dépistage et la référence, sont-elles disponibles et accessibles à l'ensemble du personnel ?

O I N NP

- Des procédures sont-elles en place pour veiller à ce que le personnel utilise le matériel listé ci-dessus?

O I N NP

3. Le personnel est-il formé sur les questions de stigmatisation et de discrimination en relation avec le service de CDV ?

O I N NP

4. Les documents liés à l'épidémiologie du VIH et à la prévalence des IST sont-ils disponibles et accessibles à l'ensemble du personnel ?

O I N NP

5. Les membres du personnel sont-ils formés pour fournir aux clients les informations appropriées sur la prévention du VIH, notamment des informations sur toutes les options de contraception et les choix en matière de grossesse ?

**Actions requises pour appuyer
la Section B.5 :**



Liste de Verification

B.6 Suivi et évaluation

O I N NP

1. La structure/le centre de santé a-t-il/elle un plan de supervision/suivi qui est régulièrement utilisé ?

O I N NP

2. Le personnel est-il formé en supervision/suivi ?

O I N NP

3. Les statistiques des services sont-elles régulièrement collectées et analysées et les résultats sont-ils partagés avec les membres du

O I N NP

4. Les données sont-elles communiquées au gouvernement national comme requis ?

O I N NP

5. Existe-t-il des systèmes pour recueillir les réactions des clients et des prestataires sur la prestation de services (par exemple une boîte à suggestions, un entretien de sortie des clients, des enquêtes complémentaires, etc.) ? Sont-ils utilisés pour apporter des changements dans les services ?

Actions requises pour appuyer la Section B.6 :

B.7 Collaboration avec d'autres services de soins et soutien

O I N NP

1. **Les services de soins et soutien sont-ils fournis dans la même structure (notamment les antirétroviraux (ARV) , la prise en charge des infections sexuellement transmissibles (IST), la prévention de la transmission de la mère à l'enfant (PTME) ?**

O I N NP

2. **Existe-t-il un système de référence vers d'autres services de soins et soutien (notamment la PTME, les infections opportunistes, les ARV, la tuberculose, les IST, la santé mentale, le soutien communautaire, les activités génératrices de revenu, l'aide alimentaire) ?**

O I N NP

3. Le service est-il lié aux groupes de soutien pour les PVVIH à l'intérieur ou à l'extérieur du centre de santé/la structure ?

O I N NP

4. **Les PVVIH, aussi bien les hommes que les femmes, sont-ils impliqués dans la prestation de services de CDV comme conseillers, pairs éducateurs, etc. ?**

O I N NP

5. Les adresses pour les services de référence et le soutien sont- elles disponibles au centre de santé ?

Actions requises pour appuyer la Section B.7 :



Plan d'action : Conseil et dépistage volontaire

En remplissant cette liste de vérification pour l'auto-évaluation, vous avez probablement identifié des domaines ayant besoin d'être améliorés et d'autres qui se trouvent déjà à un niveau de « bonne pratique ».

Veillez remplir le tableau du Plan d'action de la page suivante et fournir des exemples de

la manière dont vous comptez améliorer le travail de votre organisation au cours des six prochains mois, en réfléchissant en premier aux Questions clés présentées ci-dessous. Si vous répondez « non » à l'une ou l'autre de ces questions, il serait important pour vous de commencer ici à améliorer votre travail !

Questions clés

1. Votre organisation a-t-elle réalisé une étude sur les clients (incluant des questions sur les connaissances et les attitudes de la communauté concernant les services du VIH et de CDV) avant d'initier le service de CDV ?
2. Votre organisation a-t-elle des politiques et/ou des directives concernant le CDV, qui mettent l'accent sur le conseil et le dépistage volontaire et non forcé, la confidentialité et l'accessibilité pour tous, sans discrimination ?
3. L'organisation a-t-elle un personnel correctement formé à la prestation et à l'appui du CDV ?
4. La structure/le centre de santé dispose-t-il/elle d'une pièce privée pour le conseil et les examens ?
5. La structure/le centre de santé dispose-t-il/elle d'un système d'archivage normalisé et où les fiches (enregistrement, établissement de dossiers, archivage, réactions des clients) sont conservées dans la confidentialité et selon les normes du gouvernement national ?
6. Le personnel est-il formé sur les questions de stigmatisation et de discrimination en relation avec le service de CDV ?
7. Les services de soins et soutien sont-ils fournis dans la même structure (notamment les antirétroviraux (ARV), la prise en charge des infections sexuellement transmissibles (IST), la prévention de la transmission de la mère à l'enfant (PTME) ?
8. Existe-t-il un système de référence vers d'autres services de soins et soutien (notamment la PTME, les infections opportunistes, les ARV, la tuberculose, les IST, la santé mentale, le soutien communautaire, les activités génératrices de revenu, l'aide alimentaire) ?
9. Les PVVIH, aussi bien les hommes que les femmes, sont-ils impliqués dans la prestation de services de CDV comme conseillers, pairs éducateurs, etc. ?

N'oubliez pas de sauvegarder votre plan d'action rempli et de l'envoyer à **info@hivcode.org** ou **PO Box 372 1211 Genève 19 Suisse**

| | | |
|-----------------------|------------------|----------------|
| Nom de l'Organisation | Personne-contact | Adresse e-mail |
| Signé par | | Date |



Plan d'action : Conseil et dépistage volontaire

Résultats attendus
(Que voulons-nous réaliser ?)

Activités clés
(Qu'avons-nous besoin de faire ?)

Points d'action
(Comment le faisons-nous ?)

Ressources
(De quel type d'appui avons-nous besoin pour le faire?)

Calendrier
(Quand le ferons-nous ?)

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



Instructions pour remplir le Questionnaire

Une explication de ce que chaque question cherche à déterminer est présentée ci-dessous. Les explications pour les réponses de NP (Non pertinent pour notre travail) ne sont pas incluses dans la mesure où ces réponses ne requièrent aucune action. Il est important de lire la section suivante avant de remplir l'outil d'auto-évaluation afin que le personnel participant à l'évaluation se familiarise avec le questionnaire et le type d'informations requises pour chaque question.

Section A : Evaluation de l'état de préparation de l'organisation :

A.1 Besoins communautaires

Le but des questions dans cette section consiste à savoir si une organisation a un système en place pour l'évaluation des besoins de la communauté en matière de services de CDV.

• **Question 1 : Demander s'il existe un rapport d'une enquête sur les clients (ou un document similaire) ayant été utilisé pour évaluer les besoins de la communauté en matière de services de CDV :** Répondez

Oui si un rapport est disponible ;
I si l'organisation est en train de préparer l'étude et/ou l'évaluation d'autres besoins communautaires mais ne l'a pas encore réalisée, ou si le personnel de l'organisation envisage de mener l'enquête ;

Non si le personnel n'envisage ni ne programme de mener une étude sur les clients ou toute autre évaluation des besoins communautaires.

• **Question 2 : Demander s'il existe des informations sur la situation du VIH/IST dans le pays et/ou la région. Veuillez réviser les informations pour confirmer qu'elles sont à jour.** Répondez

Oui si la documentation concernée est disponible dans la structure ou au niveau du siège et est accessible au personnel ;

I s'il n'existe pas suffisamment d'informations ou si elles n'ont pas été récemment mises à jour, ou si l'organisation prévoit de collecter la documentation en question ;

Non s'il n'existe pas d'informations pertinentes et qu'aucun plan n'est prévu pour les collecter.

A.2 Capacité organisationnelle à assurer les services de CDV

Les questions ci-dessous déterminent si l'organisation a un système en place et utilise les critères énumérés pour évaluer les politiques et les directives actuelles et analyser ses capacités et ses besoins de formation du personnel avant la mise en oeuvre des services de CDV.

Politiques et directives

• **Question 1 : S'informer sur la vision, la mission et les buts actuels de l'organisation.** Répondez

Oui si la vision, la mission et les buts actuels de l'organisation couvrent la création d'un environnement favorable qui appuie l'accès aux services essentiels de VIH/SIDA pour tous ;

I si l'organisation est en train de réviser sa vision, sa mission et ses buts actuels pour y inclure l'accès aux services essentiels de VIH/SIDA, ou si une révision de la vision, de la mission et des buts actuels de l'organisation

est envisagée ;

Non si l'organisation n'a aucun plan pour inclure l'accès aux services essentiels de VIH/SIDA dans sa mission, sa vision et son but, et ne prévoit aucun plan à l'avenir.

• **Question 2 : Chercher à savoir si l'organisation a des politiques et/ou des directives en place concernant le CDV, qui mettent l'accent sur le conseil et dépistage volontaire et non forcé, la confidentialité et l'accessibilité à tous sans discrimination.** Répondez

Oui si l'organisation a des politiques et des directives en place ;

I si ces politiques et ces directives sont en préparation, ou si elles ne sont ni en place ni en préparation, mais ont été envisagées et ;

Non si l'organisation n'a ni envisagé ni programmé de mettre en place des politiques et des directives.

Personnel

• **Question 3 : Demander s'il existe du personnel qualifié approprié pour assurer les services de CDV.** Répondez

Oui s'il existe un personnel qualifié approprié ;

I s'il existe un personnel approprié mais qui a besoin d'être formé en conseil et dépistage du VIH, ou si l'organisation ne dispose pas de personnel approprié mais prévoit d'en recruter dans un futur proche et ;

Non si l'organisation n'envisage pas de recruter ou de former plus de personnel avant de démarrer le service de CDV.

• **Question 4 : Demander si les organisations ont identifié des sources potentielles pour la formation du personnel en conseil et dépistage du VIH.** Répondez

Oui s'il existe un Protocole d'accord ou un accord similaire avec une institution de formation capable de former le personnel en CDV ;

I si l'organisation a été en contact avec une institution de formation mais



Instructions pour remplir le Questionnaire

n'a pas encore formalisé d'accord, ou si l'organisation envisage d'identifier et/ou de contacter une institution de formation ;

Non si l'organisation n'envisage ni ne prévoit de contacter une institution de formation.

• **Question 5 : Demander si l'organisation tient des réunions régulières avec le personnel pour discuter des besoins communautaires, des données épidémiologiques en rapport avec le VIH/IST, la politique/législation, les ressources et les opinions du personnel. Demander à voir les procès-verbaux des réunions.** Répondez

Oui s'il existe des procès-verbaux des réunions tenues au niveau du siège et de la structure ;

I si l'organisation tient régulièrement des réunions mais que les procès-verbaux ne sont pas disponibles, ou si l'organisation envisage de tenir des réunions régulières avec le personnel et de rédiger des procès-verbaux de ces réunions ;

Non si l'organisation ne tient pas de réunions régulières ni ne rédige de procès-verbaux des réunions, et ne prévoit pas de le faire.

Structure sanitaire

• **Question 6 : Observer la structure/le centre de santé et vérifier s'il existe suffisamment d'espace privé permettant d'assurer l'intimité et la confidentialité des clients.** Répondez

Oui s'il y a assez d'espace privé disponible ;

I si des plans sont prévus pour réorganiser la structure/le centre de santé pour créer davantage d'espace privé, ou si la réorganisation de la structure/du centre de santé est envisagée mais que la mise en oeuvre n'a pas encore eu lieu ;

Non si aucun plan n'est prévu pour la réorganisation de la structure/du centre de santé.

• **Question 7 : Observer la structure/le centre de santé et vérifier s'il existe un espace de stockage privé et sûr.** Répondez

Oui si la structure/le centre de santé dispose d'un espace de stockage privé et maintenu fermé ;

I si la structure/le centre de santé dispose d'un espace de stockage mais que la sécurité n'est pas garantie ou s'il est prévu de mettre en place une serrure, ou si la structure/le centre de santé prévoit d'avoir un espace de stockage privé et sûr ;

Non si la structure/le centre de santé ne dispose pas d'un espace de stockage sûr et n'a pas l'intention d'en créer.

• **Question 8 : Observer les archives de la structure/du centre de santé et vérifier si un système d'établissement de rapports/d'archivage est en place, qui garantit la confidentialité et est utilisé par le personnel du CDV.** Répondez

Oui si un système d'établissement de rapports/d'archivage est en place, que le personnel impliqué dans le service de CDV peut expliquer les procédures d'utilisation du système et que les archives sont à jour ;

I s'il y a un système en place mais que le personnel n'est pas formé à l'utilisation du système ou que les archives ne sont pas à jour, ou si des plans sont prévus pour la mise en place d'un système d'établissement de rapports/d'archivage et que le personnel sera formé à son utilisation ;

Non si aucun système d'établissement de rapports/d'archivage n'est en place et qu'aucun plan n'a été prévu dans ce sens.

• **Question 9 : Observer la structure/le centre de santé et vérifier s'il existe une fourniture continue d'électricité, d'eau courante et qu'un système d'évacuation des déchets est en place.** Répondez

Oui si la structure/le centre de santé dispose d'une fourniture continue d'électricité et d'eau courante et d'un bon système d'évacuation des déchets qui sont régulièrement

collectés/incinérés ;

I si la structure/le centre de santé a de l'électricité, de l'eau courante et un système d'évacuation des déchets en place mais qu'elle/il connaît des coupures d'électricité régulières, des coupures d'eau régulières ou que l'organisation n'a pas un bon système d'évacuation des déchets, ou si la structure/le centre de santé prévoit d'améliorer le système en vue d'assurer une fourniture continue d'électricité et d'eau courante et/ou d'améliorer le système d'évacuation des déchets ;

Non si la structure/le centre de santé ne dispose pas d'une fourniture continue d'électricité, d'eau courante ou d'un système d'évacuation des déchets, et qu'aucun plan n'est prévu pour en introduire.

• **Question 10 : Demander si l'organisation ou la structure/le centre de santé dispose d'une liste de fournisseurs qualifiés et fiables (notamment de kits de tests de VIH, d'aiguilles, de gants, etc.).** Répondez

Oui si une liste est disponible ;

I si la liste des fournisseurs est en préparation, ou si la préparation d'une liste de fournisseurs est à l'étude ;

Non si l'organisation, la structure/le centre de santé n'a pas de liste de fournisseurs fiables et ne prévoit pas d'en avoir.

Finances

• **Question 11 : Demander si l'organisation a affecté un budget pour la mise en place d'un service de CDV.** Répondez

Oui, si un budget suffisant est en cours d'affectation ;

I si un budget est en cours d'affectation mais qu'il ne suffira pas à couvrir tous les coûts de mise en place du service, ou si l'affectation de fonds a été envisagée et que des propositions sont en train d'être élaborées ;

Non si aucun budget approprié n'est en train d'être affecté et qu'aucun plan n'est prévu pour la mobilisation de ressources.



Instructions pour remplir le Questionnaire

Section B : Evaluation de la prestation de services :

Cette section détermine si l'organisation a en place des systèmes et utilise les critères listés dans le questionnaire pour assurer la fourniture de services de CDV de grande qualité.

Les critères couvrent un ensemble de questions permettant d'évaluer si les services sont :

- 1) réellement accessibles à tous ;
- 2) centrés sur le client ;
- 3) assurés de manière à respecter l'intimité et la confidentialité ;
- 4) assurés de manière à garantir la sécurité dans la structure et l'approvisionnement permanent de produits ;
- 5) assurés par un personnel sûr de lui et compétent ;
- 6) inscrits dans un cadre de suivi et évaluation clair et ;
- 7) offerts en collaboration avec d'autres services de soins et soutien.

B.1 Accès aux services

Le but de ces questions est d'évaluer si les services sont réellement accessibles à tous.

• **Question 1 : Observer si la structure/le centre de santé est signalé(e) par des panneaux clairs qui peuvent facilement orienter les clients vers l'emplacement du centre de santé.** Répondez

Oui si vous observez des panneaux clairs pour l'orientation des clients vers la structure/le centre de santé ;
I si les panneaux existent mais ne sont pas clairement installés, ou si les panneaux ne sont pas encore installés mais sont envisagés ;
Non si aucun panneau n'est installé et qu'il n'y a pas de plan prévu pour leur installation.

• **Question 2 : Observer si la structure/le centre de santé dispose de panneaux clairs qui indiquent l'emplacement des différentes salles d'examen et d'autres services à l'intérieur de la structure.** Répondez

Oui si vous observez des panneaux clairs qui indiquent l'emplacement de chaque salle et de chaque service ;
I si les panneaux existent mais ne sont pas clairement installés, ou si les panneaux ne sont pas encore installés mais sont envisagés ;
Non si aucun panneau n'est installé et qu'aucun plan n'est prévu pour leur installation.

• **Question 3 : Observer si la structure/le centre de santé dispose d'un panneau indiquant les heures de travail et demander aux prestataires de services si les heures de travail sont pratiques pour les différents groupes cibles (les hommes et les femmes qui travaillent, les jeunes, les professionnel(le)s du sexe, les hommes qui ont des rapports sexuels avec des hommes).** Répondez

Oui si la structure offre une flexibilité au niveau des heures de travail qui sont pratiques pour différents groupes cibles ;
I si le centre de santé est en train de changer ses heures de travail pour accroître l'accessibilité, ou si le centre est en train de revoir les heures actuelles de travail pour assurer une meilleure accessibilité à différents groupes ;
Non si les heures de travail limitent l'accessibilité et qu'aucun plan n'est prévu pour les changer.

• **Question 4 : Observer si la structure/le centre de santé affiche la liste des services offerts et des coûts des services à un endroit où les clients peuvent facilement la voir.** Répondez

Oui si la liste est affichée près de la caisse, de la salle d'attente ou de l'entrée ;
I si la liste n'est pas clairement affichée ou si les coûts des services ne sont pas inclus dans la liste, ou si

la structure envisage d'afficher la liste et les coûts de services dans un futur proche ;

Non si aucune liste des services et des coûts n'est affichée et qu'aucun plan n'est prévu dans ce sens.

• **Question 5 : Demander aux prestataires de services si la structure/le centre de santé dispose d'une politique écrite sur le renoncement aux coûts pour les personnes qui ne sont pas en mesure de payer pour les services.** Répondez

Oui si une politique écrite est en place et que le personnel l'utilise ;
I si la politique est en cours de préparation mais n'est pas encore mise en oeuvre, ou si la politique est envisagée ;
Non si aucune politique écrite d'exonération n'est en place et qu'aucun plan n'est prévu pour en introduire une.

• **Question 6 : Demander si la structure/le centre de santé a en place un système de revue périodique des coûts des services en rapport avec la disposition et la capacité des clients à payer.** Répondez

Oui si un système est en place et que les coûts des services sont régulièrement analysés ;
I si un système est en train d'être élaboré mais n'est pas encore mis en oeuvre, ou si un système de révision des coûts des services est envisagé pour la première fois ;
Non si aucun système n'est en place et qu'aucun plan n'est prévu pour développer un tel système.

• **Question 7 : Demander si la structure/le centre de santé a en place un système permettant de s'assurer que les personnes séropositives sont traitées sans discrimination (notamment, des fiches de plaintes, des entretiens de sortie des clients, une liste de vérification pour le personnel).** Répondez

Oui si la structure a un système en



Instructions pour remplir le Questionnaire

place et que la discrimination contre les clients est traitée avec sérieux ;
I si un système n'est pas encore en place mais est en train d'être élaboré, ou si un système est envisagé ;
Non si aucun système n'est en place et qu'aucun plan n'est prévu pour en développer un.

• **Question 8 : Demander s'il y a toujours du personnel qualifié dans la structure capable de fournir des informations, une éducation, un conseil et dépistage pendant les heures d'ouverture.** Répondez

Oui s'il y a toujours au moins un membre qualifié du personnel pendant les heures d'ouverture,
I si un personnel suffisamment qualifié ne travaille pas tous les jours mais que des plans sont prévus pour recruter plus de personnel en vue d'assurer la disponibilité des services à tous moments, ou s'il n'y a pas de personnel suffisamment qualifié et que des contraintes budgétaires existent par rapport au recrutement d'autres personnes ;
Non s'il n'y a pas de personnel suffisamment qualifié et qu'aucun plan de recrutement n'est prévu.

B.2 Services centrés sur le client

Le but de ces questions est d'évaluer si les services de CDV sont organisés de façon à être centrés sur le client.

• **Question 1 : Observer si la structure/le centre de santé dispose d'une salle d'attente confortable.** Répondez

Oui si elle est confortable et offre suffisamment d'espace aux clients ;
I s'il n'y a pas assez d'espace mais que des plans d'amélioration sont prévus, ou si des plans sont envisagés pour l'amélioration de la salle d'attente ;
Non s'il n'y a pas assez d'espace et qu'aucun plan d'amélioration n'est prévu.

• **Question 2 : Observer si la structure/le centre de santé a un système d'éclairage fiable.** Répondez

Oui s'il existe un système d'éclairage fiable ;
I s'il n'y a pas en place un système fiable mais que des plans sont prévus pour son amélioration, ou si des plans d'amélioration du système d'éclairage sont envisagés ;
Non s'il n'existe aucun système fiable d'éclairage et qu'aucun plan d'amélioration n'est prévu.

• **Question 3 : Demander s'il existe du personnel masculin, féminin ou transgendériste qualifié pour la fourniture des services de CDV, de sorte que les clients ont la possibilité de choisir le conseiller en fonction du genre.** Répondez

Oui si le ratio de personnels qualifiés masculins et féminins est bien équilibré et que les clients ont la possibilité de choisir le conseiller ;
I si le personnel d'un seul sexe est plus nombreux mais que des plans sont prévus pour le recrutement d'autres personnels en vue d'accroître l'équité entre les sexes, ou si des plans sont envisagés pour l'amélioration de l'équité entre les sexes ;
Non s'il n'y a pas d'équité entre les sexes dans la structure et qu'aucun plan d'amélioration n'est prévu.

• **Question 4 : Demander si le personnel a reçu une formation en vue d'offrir des services de CDV adaptés aux besoins des différents groupes (c'est-à-dire les jeunes, les professionnel(le)s du sexe, les hommes qui ont des rapports sexuels avec des hommes, les consommateurs de drogues injectables).** Répondez

Oui si le personnel a reçu une formation appropriée ou si un membre d'un groupe cible a été recruté pour assurer ce service ;
I si la formation est planifiée ou que des plans de recrutement de personnes appartenant aux groupes cibles sont prévus, ou si cela est envisagé et ;

Non si le personnel n'est pas formé et qu'aucun plan de recrutement/formation n'est prévu.

• **Question 5 : Demander si la structure/le centre de santé a en place un système permettant de s'assurer que les clients sont traités avec dignité et respect sans distinction de sexe, d'orientation sexuelle, de profession, de consommation de drogue et/ou de statut sérologique (notamment des fiches de plaintes, des entretiens de sortie des clients, des évaluations du personnel).** Répondez

Oui si un système est en place et est régulièrement suivi ;
I s'il est prévu de mettre en place un système et/ou d'améliorer le système existant, ou si un système est envisagé pour la première fois ;
Non si aucun plan n'est prévu pour la mise en place d'un système.

• **Question 6 : Observer si le matériel d'information, d'éducation et de communication (IEC) est clairement présenté dans la structure/le centre de santé et demander si le matériel suivant est disponible dans les langues appropriées afin que les clients puissent le consulter ou l'emporter : a) du matériel imprimé ; b) du matériel audiovisuel ; c) des aides visuelles.** Répondez

Oui si un matériel suffisant est présenté et disponible pour permettre aux clients d'en emporter ;
I s'il n'existe pas suffisamment de matériel mais que des plans sont prévus pour en avoir plus, ou si des plans sont envisagés pour accroître la disponibilité du matériel d'IEC ;
Non si aucun plan n'est prévu pour se procurer du matériel d'IEC. Veuillez cocher la case appropriée dans la colonne d'évaluation pour chaque type de matériel.



Instructions pour remplir le Questionnaire

B.3 Intimité, confidentialité et consentement éclairé

Ces questions évaluent si les services de CDV sont organisés de façon à protéger l'intimité et la confidentialité de chaque client et, si le consentement éclairé est toujours requis avant de faire un test de VIH.

• **Question 1 : Observer si la structure/le centre de santé dispose de pièces privées pour le conseil et les examens.** Répondez

Oui s'il existe des pièces privées pour le conseil et que les clients ne peuvent pas être entendus ;

I s'il n'existe aucune pièce privée mais que des plans sont prévus pour en avoir, ou si des plans sont envisagés ;

Non s'il n'existe aucune pièce séparée pour le conseil et qu'aucun plan n'est prévu pour en avoir.

• **Question 2 : Observer si la structure/le centre de santé dispose d'un système normalisé d'archivage et de fiches qui sont conservées dans la confidentialité.** Répondez

Oui si un système est en place et que toutes les archives sont conservées de manière confidentielle ;

I si un plan limité est en place mais que des plans d'amélioration du système actuel sont prévus, ou si un système est envisagé ;

Non s'il n'y a aucun système en place et qu'aucun plan n'est prévu dans ce sens.

• **Question 3 : Demander quelles sont les procédures en place pour veiller à ce que les résultats des tests de VIH ne soient communiqués qu'aux clients.** Répondez

Oui si un système est en place et que toutes les archives sont conservées de manière confidentielle ;

I si un système limité est en place mais que des plans d'amélioration sont prévus, ou si un système est envisagé ;

Non si aucun système n'est en place et qu'aucun plan n'est prévu dans ce sens.

• **Question 4 : Demander si des causeries/sessions d'éducation à la santé sont régulièrement organisées pour les clients et observer si un calendrier pour l'organisation des sessions est clairement affiché.**

Répondez

Oui si les sessions d'éducation à la santé sont régulièrement organisées et que le calendrier de ces sessions est clairement affiché ;

I si les sessions d'éducation à la santé sont assurées mais que le calendrier de ces sessions n'est pas affiché dans le centre de santé, ou si les sessions d'éducation à la santé sont envisagées ;

Non si aucun plan n'est prévu pour l'organisation de sessions d'éducation à la santé.

• **Question 5 : Demander si des procédures sont en place pour s'assurer que des informations complètes sont données aux clients conformément aux directives, pendant les sessions de conseil et observer si ces directives sont disponibles pour les prestataires de services (notamment les listes de vérifications, des copies des directives, les diagrammes de flux).** Répondez

Oui si les procédures sont en place et que les prestataires de services les utilisent ;

I si les procédures existent mais que les prestataires de services ne les utilisent pas, ou s'il a été envisagé de mettre en place des procédures et des directives pour aider les prestataires de services ;

Non si aucune procédure ni aucune directive n'est en place pour les sessions de conseil et qu'aucun plan n'est prévu dans ce sens.

• **Question 6 : Demander quel est le système en place pour requérir le consentement éclairé des clients qui doivent faire le test (notamment le consentement écrit, le consentement verbal, ou l'opposition du doigt).** Répondez

Oui si un système est en place et que le personnel l'utilise toujours ;

I si un système est en place mais n'est pas toujours utilisé, ou si un système est envisagé ;

Non si le consentement éclairé n'est pas requis et qu'aucun plan n'est prévu pour son introduction.

B.4 Sécurité et gestion des approvisionnements

Le but de ces questions est d'évaluer si les services de CDV sont organisés de sorte à garantir la sécurité dans la structure ou le centre de santé et l'approvisionnement permanent des produits.

• **Question 1 : Vérifier si la structure/le centre de santé dispose d'une source sûre d'eau potable.** Répondez

Oui s'il existe une source sûre d'eau potable ;

I s'il existe une source sûre qui n'est pas permanente et que des plans sont prévus pour l'améliorer, ou si des plans d'amélioration de la source sûre d'eau potable sont envisagés ;

Non s'il n'existe pas d'eau potable sûre et qu'aucun plan d'amélioration n'est prévu.

• **Question 2 : Vérifier si la structure/le centre de santé est propre.**

Répondez

Oui si un entretien régulier est assuré pour préserver la propreté de la structure ;

I si certaines zones ont besoin d'être améliorées et que des plans pour ce faire sont en place, ou si des plans pour assurer le nettoyage régulier de la structure sont envisagés ;

Non si la structure n'est pas toujours entretenue et propre.

• **Question 3 : Observer la structure/le centre de santé et vérifier s'il existe un espace de stockage bien organisé et sûr.** Répondez

Oui si la structure/le centre de santé dispose d'un espace de stockage bien organisé et maintenu fermé ;

I si la structure/le centre de santé



Instructions pour remplir le Questionnaire

dispose d'un espace de stockage, mais qui n'est pas bien organisé et dont la sécurité n'est pas garantie, mais que des plans d'amélioration sont prévus, ou si la structure/le centre de santé prévoit de disposer d'un espace de stockage bien organisé et sûr ;

Non si la structure/le centre de santé ne dispose ni ne prévoit de disposer d'un espace de stockage bien organisé.

• **Question 4 : Observer si tout l'équipement est en bon état de marche et demander si un plan d'entretien est en place.** Répondez

Oui si tout l'équipement est en bon état de marche et qu'un plan d'entretien a été mis en place,

I si tout l'équipement n'est pas en bon état de marche mais qu'un plan de réparation et d'entretien de l'équipement est en place, ou si l'amélioration d'une partie de l'équipement et un plan d'entretien sont en place ;

Non si la plupart des équipements ne fonctionnent pas et qu'aucun plan de réparation n'est prévu.

• **Question 5 : Observer la structure/le centre de santé et vérifier s'il existe des procédures claires pour l'évacuation des déchets médicaux.** Répondez

Oui si la structure/le centre de santé a des procédures claires pour l'évacuation des déchets médicaux, que tout le personnel suit ces procédures et que les déchets sont régulièrement collectés/incinérés ;

I si la structure/le centre de santé a en place des procédures claires pour l'évacuation des déchets médicaux mais que tout le personnel ne suit pas ces procédures et/ou il n'existe pas de bon système d'évacuation des déchets médicaux, ou si la structure/le centre de santé prévoit d'élaborer des procédures claires pour l'évacuation des déchets médicaux et que le personnel sera formé pour suivre ces procédures ;

Non si la structure/le centre de santé

n'a aucune procédure claire pour l'évacuation des déchets médicaux et ne prévoit pas de changer cette situation.

• **Question 6 : Demander si des protocoles ou des directives clairs (conseil du VIH, dépistage du VIH, prévention des infections (PI), prophylaxie post-exposition (PEP), gestion logistique) sont disponibles et utilisés par tout le personnel qualifié.** Répondez

Oui si toutes les directives décrites sont disponibles et utilisées par le personnel,

I si certaines directives sont disponibles mais que les autres sont en cours d'élaboration, ou si la structure/le centre de santé prévoit de les élaborer ;

Non si le centre de santé ne dispose pas de directives et ne prévoit pas non plus de les élaborer.

• **Question 7 : Demander si le personnel a été correctement formé à l'utilisation des protocoles/directives sus-mentionnés et les applique correctement.** Répondez

Oui si le personnel impliqué a été formé et utilise correctement les protocoles/directives ;

I si des plans sont prévus pour former le personnel à leur utilisation, ou si des plans de formation du personnel sont à l'étude ;

Non si aucune formation n'est prévue pour le personnel.

• **Question 8 : Demander si le personnel impliqué est formé en gestion logistique et suit correctement les directives.** Répondez

Oui si le personnel impliqué est formé et utilise correctement les directives ;

I si le personnel impliqué n'est pas formé mais que des plans sont en place pour l'amélioration de la gestion logistique, ou si des plans sont envisagés pour la formation du personnel approprié et l'amélioration de la gestion logistique ;

Non si aucun plan n'est en place pour

l'amélioration de la gestion logistique et qu'aucun plan n'est prévu pour changer cette situation.

• **Question 9 : Demander s'il y a eu rupture de stock au cours des 6 derniers mois.** Répondez

Oui si le stock est toujours suffisant et que les livres d'inventaire sont régulièrement tenus à jour ;

I s'il y a parfois rupture de stock (moins de 2 fois par an) et qu'il est prévu de mettre en place un système pour le suivi des approvisionnements, ou s'il y a souvent rupture de stock (3 à 6 fois par an) et que certaines solutions ont été envisagées ;

Non si le stock n'est jamais suffisant (rupture de stock plus de 6 fois par an) et qu'aucun plan n'est en place pour l'amélioration du suivi.

• **Question 10 : Demander si le centre de santé a des procédures pour suivre les clients et contacter ceux qui ne reviennent pas pour les rendez-vous de suivi.** Répondez

Oui s'il y a des procédures en place et qu'un personnel attiré peut contacter les clients au moment approprié ;

I si des procédures sont en place mais sont en cours d'élaboration, ou si des procédures sont envisagées pour la structure/le centre de santé ;

Non si aucune procédure n'est en place et qu'aucun plan n'est prévu pour en élaborer.

B.5 Compétences du personnel pour la prestation de services

Le but de ces questions est d'évaluer si les services des CDV sont assurés par un personnel capable de fournir le service de manière sûre et compétente.

• **Question 1 : Demander si des réunions techniques sont régulièrement tenues pour discuter et procéder à une mise à jour des informations liées aux services de CDV.** Répondez

Oui si les réunions sont régulièrement



Instructions pour remplir le Questionnaire

tenues et que les procès-verbaux des réunions sont disponibles ;

I si des réunions sont régulièrement tenues mais que les procès-verbaux ne sont pas disponibles, ou si la structure envisage d'introduire des réunions techniques régulières ;

Non si aucune réunion régulière n'est en place et qu'aucun plan n'est prévu pour les organiser à l'avenir.

• **Question 2 : Demander si le personnel reçoit une formation régulière pour la mise à jour des informations techniques, de l'éducation ainsi que des procédures de conseil et dépistage.** Répondez

Oui si une formation régulière est menée et que le personnel dispose d'informations actualisées ;

I si la structure/le centre de santé prévoit d'introduire une formation régulière, ou si une formation ponctuelle est assurée et qu'une formation plus régulière est envisagée ;

Non si aucune formation régulière n'a été réalisée et qu'aucun plan n'est prévu pour changer cette situation.

• **Question 3 : Demander si des directives et des politiques de CDV sont en place et disponibles pour tout le personnel (notamment les procédures à suivre, le flux des clients, les prix et l'exonération de paiement, le conseil, le dépistage et les références).** Répondez

Oui si des directives de CDV sont en place pour la structure et sont disponibles et accessibles pour tout le personnel ;

I si elles sont toutes disponibles mais non accessibles à tout le personnel, ou si l'élaboration des directives de CDV a été envisagée ;

Non si aucun plan n'est prévu pour mettre les directives des CDV à la disposition du personnel.

• **Question 4 : Demander si un système est en place pour veiller à ce que le personnel suive les procédures et les directives de CDV (c'est-à-dire des listes de vérification**

systematiques). Répondez

Oui si un système est en place ;

I si des systèmes de listes de vérification systématiques ou des systèmes similaires sont en cours d'élaboration/de mise en oeuvre, ou si le système est envisagé ;

Non si aucun système n'est en place et qu'aucun plan n'est prévu pour en élaborer un.

• **Question 5 : Vérifier si les documents liés à l'épidémiologie du VIH, la prévalence des IST et d'autres documents appropriés sont disponibles et accessibles au personnel.** Répondez

Oui s'ils sont disponibles et accessibles au personnel ;

I s'ils sont disponibles mais non accessibles à tout le personnel, ou si une compilation des documents appropriés a été envisagée ;

Non si les documents ne sont pas disponibles et qu'aucun plan n'est prévu pour les collecter.

B. 6 Suivi et évaluation

Ces questions évaluent si la structure ou l'organisation a en place un système de supervision, de suivi et évaluation et utilise le système pour s'assurer que le programme répond aux besoins des clients.

• **Question 1 : Demander si la structure/le centre de santé a en place un plan de supervision et de suivi régulièrement utilisé pour évaluer la qualité du centre de santé et l'état d'avancement des activités. Vérifier s'il existe des programmes de supervision et de rapports.** Répondez

Oui si la supervision se fait selon le plan prévu et que des rapports sont disponibles ;

I si la supervision ne se fait pas selon le plan prévu mais que des plans d'amélioration sont en place, ou si un plan est envisagé ;

Non si aucun plan n'est en place et qu'aucun plan n'est prévu pour en créer.

• **Question 2 : Demander si le personnel a été formé pour assurer des tâches de supervision et/ou de suivi ou si une équipe est chargée d'assurer cette tâche.** Répondez

Oui s'il existe une équipe ou un personnel formé(e) à la supervision et/ou au suivi ;

I si le personnel ou une équipe a été identifié(e) mais n'a pas encore été formé(e), ou si le centre de santé prévoit de mettre en place une équipe ou d'affecter du personnel à cette tâche ;

Non si aucun personnel ni aucune équipe n'a été affecté(e) et formé(e) à cette tâche et qu'aucun plan n'est prévu pour changer cette situation.

• **Question 3 : Demander si la structure/le centre de santé collecte et analyse régulièrement les statistiques des services et si les résultats sont partagés avec le personnel.** Répondez

Oui si les statistiques du service sont analysées régulièrement et partagées avec tout le personnel ;

I si les statistiques des services sont régulièrement analysées mais ne sont pas partagées avec le personnel, ou si l'analyse des statistiques des services est envisagée ;

Non si les statistiques des services n'ont jamais été analysées et/ou que le personnel n'en avait pas connaissance.

• **Question 4 : Demander si la structure/le centre de santé a en place un système permettant de recueillir les observations des clients et des prestataires (exemple une boîte à suggestions, des entretiens de sortie des clients, un cahier d'enregistrement des plaintes, etc.).** Répondez

Oui si un système est en place et que des informations sont analysées et utilisées pour améliorer le service ;

I si un système est en place mais que les informations ne sont ni analysées ni utilisées, ou si un système est envisagé ;

Non si aucun système n'est en place



Instructions pour remplir le Questionnaire

et qu'aucun plan n'est prévu pour en élaborer.

B.7 Collaboration avec d'autres services de soins et de soutien

Ces questions évaluent si l'organisation a en place un système de référence qui appuie la collaboration avec les autres services de soins et soutien.

• **Question 1 : Demander si un système est en place pour référer les clients à d'autres services qui sont assurés au sein du même centre de santé (soit le TAR, la prise en charge des IST, la PTME, la planification familiale, etc.).** Répondez

Oui si ce type de système de référence existe au sein du centre de santé ;

I s'il n'existe pas de système mais que des plans sont en place pour une meilleure intégration des services dans la même structure, ou s'il est envisagé de mieux intégrer les services dans la même structure ;

Non s'il n'y pas de référence en place et qu'aucun plan n'est prévu pour en introduire.

• **Question 2 : Demander s'il existe un système de référence établi (c'est-à-dire un protocole d'accord signé avec d'autres organisations, des lettres de communication, des cartes ou des fiches de référence, etc.) utilisé pour la liaison du CDV avec d'autres services de soins et soutien (notamment la PTME, la SMI, les IO, les ARV, la tuberculose, la prise en charge des IST, la planification familiale, la santé mentale, le soutien communautaire, les activités génératrices de revenu, l'aide alimentaire).** Répondez

Oui si un système de référence est en place et que la documentation est disponible ;

I si un système de référence informel est en place et que des plans sont en cours pour sa formalisation, ou si un système formel de référence a été

envisagé ;

Non si aucun système n'est en place et qu'aucun plan n'est prévu pour en élaborer.

• **Question 3: Demander si le service de CDV est lié à des groupes de soutien pour les personnes vivant avec le VIH (PVVIH), pour les personnes dépistées séropositives (soit à l'intérieur, soit à l'extérieur de la structure/du centre de santé).** Répondez

Oui si le service est lié à des groupes de soutien ;

I si le service n'est pas lié de manière formelle mais que des plans ont été élaborés, ou si la liaison des services de CDV à des groupes de soutien a été envisagée ;

Non s'il n'existe aucun lien de ce genre et qu'aucun plan n'est prévu pour en créer.

• **Question 4 : Demander si les PVVIH sont impliqués dans la prestation des services de CDV (soit comme conseillers communautaires, soit comme pairs éducateurs).** Répondez

Oui si des PVVIH sont impliqués ;

I s'ils sont en train d'être recrutés ou si des plans sont en place pour le recrutement des PVVIH, ou si le recrutement des PVVIH est envisagé ;

Non si aucun PVVIH n'a été recruté et qu'aucun plan n'est prévu dans ce sens.

• **Question 5 : Vérifier s'il existe une liste comportant les adresses des différents services de soins et soutien et que les prestataires de services l'utilisent pour référer des clients à d'autres services.** Répondez

Oui s'il existe une liste dans le centre de santé qui est utilisée par les prestataires ;

I si la liste est en cours d'élaboration, ou si la structure envisage d'élaborer une liste de contacts des autres services ;

Non si aucune liste n'est disponible et qu'aucun plan n'est prévu pour en élaborer.