



COUP DE PROJECTEUR : MHERO COMME OUTIL DE COLLECTE DE DONNÉES POUR LE RENFORCEMENT DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Décembre 2015 | Amanda Puckett BenDor

En 2014, la crise provoquée par la flambée d'Ebola en Afrique de l'Ouest a souligné la fragilité des systèmes de santé au Liberia, en Guinée et en Sierra Leone. Plus spécifiquement, les systèmes d'information sanitaire (SIS) des pays n'étaient pas suffisamment sophistiqués ou puissants pour soutenir de manière adéquate un dispositif fiable de surveillance, de prise en charge et de riposte permettant de contrer la maladie.

Le manque de programmes et d'outils permettant d'appuyer la collecte de données et de prendre des décisions sur la base de ces informations a été un des plus grands défis rencontrés au niveau des SIS durant la riposte contre le virus Ebola. Si davantage d'informations avaient été disponibles plus rapidement, pour déterminer notamment si des agents de santé avaient besoin d'équipement de protection individuelle et de produits de dépistage, la riposte aurait éventuellement pu être mise en place plus rapidement et un plus grand nombre de vies auraient pu être sauvées.

La communauté internationale et les dirigeants nationaux ont hâte de tirer les enseignements des lacunes observées et d'apporter les améliorations nécessaires aux SIS. Par le biais d'une coordination minutieuse, d'une approche novatrice et d'une planification responsable, les pays disposent désormais d'une base solide pour soutenir une architecture SIS robuste et pérenne alors qu'ils se relèvent de la crise causée par le virus Ebola et tentent de se reconstruire.

UN SYSTÈME DE SANTÉ PLUS RÉSISTANT

Alors que le Liberia et d'autres pays touchés entrent dans une phase de redressement, l'Agence américaine pour le développement international (USAID) cherche à bâtir des systèmes de santé plus résistants en veillant à ce qu'ils se montrent plus forts et plus solides que durant l'épidémie. L'USAID a engagé le projet MEASURE Evaluation dans le but de dispenser un soutien technique au ministère de la Santé du Liberia en août 2015 et de renforcer ses compétences en matière d'informatique médicale.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Le but était de développer une stratégie SIS et de définir des processus devant faciliter l'intégration de ces systèmes.

Pour déterminer les structures à bâtir, il est nécessaire de comprendre celles qui existent déjà. Rien qu'en sachant quels systèmes sont en place, lesquels fonctionnent et comment ils sont utilisés, il est possible de définir leurs limites et de concevoir des stratégies permettant de les améliorer. Dans le cadre de l'aide technique octroyée par MEASURE Evaluation, un groupe de parties prenantes a été intégré au ministère de la Santé pour évaluer de manière rigoureuse l'infrastructure des systèmes d'information sanitaire et des technologies de l'information et des communications (TIC) au Liberia. Cette évaluation, réalisée au niveau national et infranational, a été conçue pour aider le gouvernement à développer et mettre en œuvre sa stratégie SIS idéale.

Les individus à l'origine du concept de cette évaluation ont travaillé d'arrache-pied pour créer des outils de collecte de données, définir des points de collecte et recueillir des informations de manière systématique. Romain Tohouri, un développeur du système de gestion des informations sanitaires (SGIS) ayant commencé à travailler avec le ministère de la Santé du Liberia avant l'épidémie d'Ebola, était un des conseillers techniques intégrés au ministère pour appuyer l'évaluation et les activités de renforcement du SIS. Sa vaste expérience auprès des parties prenantes dans le cadre de la mise en œuvre de DHIS 2 et ses efforts pour faciliter l'interopérabilité des systèmes d'information sanitaire en ont fait un précieux collaborateur.



Pour initier le processus, Romain et ses collègues ont évalué les outils existants mais aucun d'eux n'était suffisamment détaillé pour capturer les informations dont ils avaient besoin pour la partie de l'évaluation dédiée aux TIC. « Nous avons pris l'initiative de développer un outil, » dit-il. « Nous avons créé un dispositif permettant d'évaluer le type d'infrastructure en place pour manier différentes sortes d'applications et de services mis à disposition par le MS dans le cadre du SIS. Nous avons également développé un ensemble de questions pour avoir un aperçu de la disponibilité des TIC au niveau des comtés et des établissements. »

L'équipe est parvenue à utiliser DHIS 2 et d'autres outils durant la majeure partie de l'évaluation des TIC mais en raison du manque de temps et de la large quantité de renseignements à recueillir, ses membres avaient besoin d'une solution pouvant rapidement les relier aux parties prenantes au sein des établissements. Cette situation a amené Romain et ses collègues à employer mHero comme un outil léger facilitant la collecte de certaines informations au niveau des structures de santé.

mHero est un système de communication réciproque s'appuyant sur les technologies de la téléphonie mobile et recourant aux services de messagerie par texte, ou SMS, pour relier les ministères de la santé aux prestataires de soins.

« Nous avons décidé d'utiliser mHero car il s'agit d'un outil fantastique, » poursuit-il. « Nous ne disposions que de trois mois et le fait de nous déplacer à travers le pays au sein de tous ces établissements aurait pris énormément de temps et coûté beaucoup d'argent. Nous devons innover et réfléchir à un moyen d'obtenir les réponses dont nous avons besoin. »

MHERO : UN LIEN RAPIDE AVEC LES STRUCTURES DE SANTÉ

Romain et l'équipe du ministère ont sélectionné des gestionnaires de données et des responsables en matière de suivi et d'évaluation pour recevoir les messages par le biais de mHero dans le cadre de l'évaluation. « Nous les avons rencontrés lors d'un atelier à Golden King Key à Monrovia, » dit-il.

« Nous savions qui contacter et ils savaient que nous prendrions contact avec eux dans le cadre de l'enquête. »

« mHero est un outil fantastique et son potentiel ici est énorme. »
Romain Tohouri

Les unités SGIS et TIC au niveau du ministère ont collaboré avec Romain et ses collègues pour rédiger les questions (également appelées flux de travail) devant être envoyées aux agents de santé utilisant mHero. Leur souhait était de s'appuyer sur des messages précis et efficaces. Un trop grand nombre de questions aurait probablement réduit le taux de réponse, tandis qu'un nombre trop faible aurait réduit la quantité d'informations reçues. L'équipe a priorisé les questions ayant trait à la disponibilité d'électricité, d'une connexion à l'internet et d'ordinateurs au niveau des établissements. L'équipe a également cherché à savoir si les individus travaillant dans ces structures disposaient de tablettes ou de smartphones.

Après avoir finalisé le contenu, l'équipe mHero a intégré les flux de travail à RapidPro, un système de messagerie interactif permettant aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des données par le biais de simples téléphones mobiles munis de services d'appels et de messageries par texte. « Dans un premier temps, nous voulions déterminer le nom de l'établissement auquel le message parvenait, » explique Romain. « S'il s'agissait du bon, nous

procédions alors à l'envoi du reste des questions. Nous les avons tous testés avant de les envoyer. »

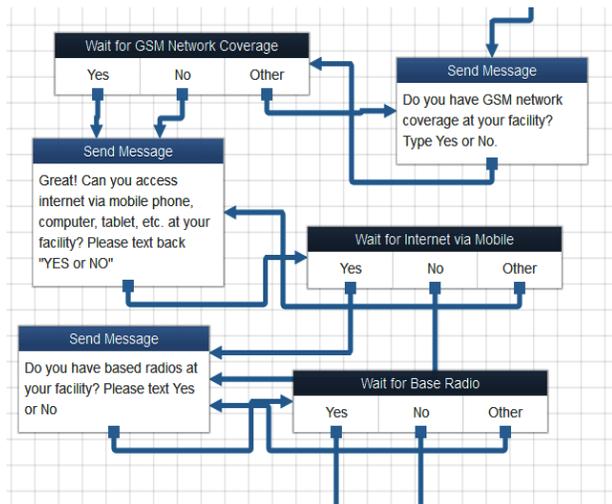
Au total, 35 réponses ont été soumises à partir de 138 enquêtes, soit un taux acceptable si l'on considère que mHero est une nouvelle plateforme. Après avoir complété les flux de travail, Romain et son équipe ont téléchargé les données de RapidPro vers Excel pour les analyser en vue du rapport final.

PERSPECTIVES D'APPRENTISSAGE ET D'AMÉLIORATION

L'utilisation de mHero dans le cadre de l'évaluation des TIC constituait l'occasion de rapidement recueillir des informations auprès des établissements sanitaires du Liberia. L'exercice consistant à utiliser mHero comme outil de connexion avec les responsables des structures a généré des résultats peut-être plus frappants encore. Un des avantages de mHero est que cet outil permet d'économiser du temps et des ressources pour recueillir et partager des informations entre les parties prenantes au niveau central et les établissements sanitaires. Il s'agissait clairement d'une priorité en matière d'évaluation des TIC.

Cependant, la mise en œuvre d'un nouveau dispositif donne toujours l'occasion d'apprendre quelque chose et de mettre en lumière des domaines à améliorer. Durant l'activité d'évaluation des TIC de mHero, Romain a ainsi découvert que certains agents du personnel ne recevaient pas les messages car leur téléphone était éteint. Un autre problème résidait dans le fait que les messages arrivaient dans le désordre, empêchant ainsi les destinataires de répondre avec précision. Beaucoup de défis de ce type peuvent être attribués au manque de couverture des réseaux. Ainsi, l'indisponibilité du service mobile perturbait le flux des messages arrivant par le biais de mHero. Ces défis ne sont pas spécifiques à cette plateforme et figurent parmi ceux que l'USAID et d'autres bailleurs de fonds cherchent à éliminer en

coordonnant les investissements SIS réalisés en Afrique de l'Ouest.



Capture d'écran de l'évaluation TIC sous RapidPro.

« mHero est un outil fantastique et son potentiel ici est énorme, » conclut Romain.

Un des buts fixés par IntraHealth dans le cadre du déploiement de mHero est de contribuer à l'amélioration du partage des données et du mode de communication avec d'autres sous-systèmes SIS afin de simplifier leur interopérabilité. Avec le ministère à la tête de cette initiative, nous appuyons les efforts entrepris pour veiller à ce que les données soient recueillies de manière stratégique, gérées de manière globale et utilisées efficacement.

IntraHealth tient à remercier Romain Tohouri d'avoir participé à cet entretien concernant l'utilisation de mHero dans le cadre de l'évaluation réalisée par MEASURE Evaluation. Nous tenons également à remercier Emily Nicholson d'avoir réalisé cet entretien et l'USAID pour le soutien accordé par le biais de l'initiative Ebola Grand Challenge.

CONTACT

Amanda Puckett BenDor
Conseillère en RHS et en gestion des connaissances
Coordinatrice globale de mHero
apuckett@intrahealth.org

Cette information est rendue possible grâce au soutien généreux du peuple Américain à travers l'Agence Américaine pour le Développement International (USAID). Intrahealth International est responsable du contenu et ne reflètent pas nécessairement l'opinion de USAID ou du Gouvernement des États-Unis.