



# COUP DE PROJECTEUR : MHERO RELIE LES AGENTS DE SANTÉ DE PREMIÈRE LIGNE AUX SERVICES DE SANTÉ MENTALE AU LIBERIA

Décembre 2015 | Amanda Puckett BenDor et Emily Nicholson

Angie Nyakoon et Amanda Gbarmo Ndorbor supervisent l'Unité de santé mentale au sein du ministère de la Santé et des Affaires sociales à Monrovia au Liberia. Bien qu'elles travaillent dans un espace restreint, leurs responsabilités sont immenses, notamment s'agissant du soutien octroyé aux agents dispensant des services de santé mentale sur l'ensemble du territoire. Leur travail a été particulièrement difficile au cours des deux dernières années en raison de l'effet dévastateur de la crise causée par le virus Ebola sur la santé physique et mentale d'un grand nombre de Libériens, sans parler des prestataires de soins eux-mêmes.

## LA SANTÉ MENTALE AU LIBERIA : UN PROBLÈME BIEN AVANT LA FLAMBÉE D'EBOLA

Comme le soulignent Angie et Amanda, les Libériens ont tendance à endurer les souffrances liées à la santé mentale plutôt que de chercher à obtenir des soins, peut-être en partie à cause du manque d'agents de santé qualifiés disposant des

certifications nécessaires pour dispenser des services de ce type. Avant l'épidémie d'Ebola, les troubles mentaux les plus courants au Liberia étaient la dépression, l'anxiété et le syndrome de stress post-traumatique, ce dernier étant principalement le résultat de 14 ans de guerre civile ayant tué plus de 250 000 personnes.

Le virus Ebola a [certainement exacerbé les problèmes liés à la santé mentale](#) dans le pays, notamment dans la mesure où la peur, le stress et les pertes de vies humaines ont accablé les survivants, leurs familles, les orphelins et les prestataires de soins. Néanmoins, un grand nombre d'inconnues subsistent. [En juin](#), l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a annoncé des plans visant à finaliser le Cadre de riposte minimum en matière de santé mentale et psychosociale durant les épidémies d'Ebola, tandis que [le Centre Carter](#) a investi dans la formation de prestataires de soins de santé mentale pour combler les lacunes existant dans ces services. À ce jour, ces organismes ont formé plus de 150 agents de services cliniques au cours de l'année.



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Les statistiques sur les maladies mentales et les données de services dispensés au Liberia sont souvent difficiles à obtenir, notamment en raison d'une absence de saisie dans le Système de gestion des informations sanitaires à l'échelle nationale. Éclipsées par d'autres défis sanitaires, tels que le paludisme ou les forts taux de mortalité maternelle, les données liées aux diagnostics en santé mentale, à leur prise en charge et à l'amélioration du soutien dispensé dans ces services font cruellement défaut à l'Unité en charge de la santé mentale. Malgré le besoin grandissant de capturer ces données de manière systématique dans le système national, l'identification des indicateurs sur la prestation de services de santé mentale, la collecte et la mise à jour des données, et l'assurance que ces informations sont acheminées vers la bonne équipe au sein du ministère demeurent des processus complexes et lents.



## MHERO ET LA SANTÉ MENTALE

Lorsqu'Angie et Amanda ont appris l'existence de mHero, une nouvelle plateforme permettant au ministère de communiquer directement avec les agents de santé de première ligne, elles ont eu une idée : Pourraient-elles utiliser ce nouvel outil pour en savoir plus sur les maladies que leurs spécialistes en santé mentale observaient à travers le pays ? mHero combine les dossiers du personnel de santé

dans iHRIS au niveau national (le système d'information des ressources humaines développé par IntraHealth) à RapidPro, un outil de dialogue par SMS permettant d'envoyer des messages ciblés aux agents de santé sur leurs téléphones mobiles.

« Nous sommes ravies d'en savoir plus sur mHero et de développer des cas d'utilisation pour générer davantage d'informations pouvant être utilisées par les spécialistes cliniques en santé mentale au Liberia, » explique Amanda. Ensemble, elles ont rapidement réfléchi aux types de questions à envoyer aux prestataires de soins et ont décidé de tester un ensemble de messages simples pour voir si les agents de santé répondaient et quelles étaient leurs réponses.

Angie et Amanda ont développé un flux de travail de 14 questions sur les diagnostics rencontrés, l'âge des personnes diagnostiquées et les types de traitements dispensés. En collaborant avec l'équipe mHero au sein du ministère, elles ont testé les flux de travail pour veiller à ce que les messages soient envoyés dans le bon ordre et à ce que les données retournées soient faciles à comprendre. Lorsqu'elles étaient prêtes, le système mHero a envoyé les questions à 39 spécialistes cliniques en santé mentale à travers le pays.

Les réponses parvenues des divers comtés du Liberia ont révélé que la dépression était la maladie mentale affectant le plus souvent les citoyens, cet état de santé étant en effet diagnostiqué trois fois plus souvent par les spécialistes. Les réponses ont également mis en avant un écart inattendu dans l'âge des personnes diagnostiquées : la dépression, l'anxiété, le syndrome de stress post-traumatique et les idées suicidaires étaient observés plus fréquemment chez les individus âgés de moins de 18 ans que dans les autres tranches d'âge. Il s'agit précisément du type d'informations recherchées par Angie et Amanda qui soulignent la nécessité d'affecter leurs fonds limités à des tranches d'âge spécifiques, et dans le cas présent, particulièrement vulnérables.

Après avoir reçu ces réponses par SMS, Amanda et Angie ont partagé leurs données avec un groupe de spécialistes cliniques en santé mentale, des médecins adjoints et des infirmières issus de neuf des douze comtés du Liberia. « Nous souhaitons obtenir leur avis sur le projet mHero dans le cadre de notre stratégie de collecte d'informations, » indique Angie. « Il étaient tous très enthousiastes ! Il s'agissait des personnes ayant reçu les SMS. Du coup, échanger avec eux sur leur ressenti par rapport aux interactions téléphoniques, les modifications que nous devrions apporter aux questions et les autres informations que nous pourrions recueillir avait quelque chose de fascinant. »

Certaines des modifications fonctionnelles qu'ils ont identifiées étaient simples, notamment le fait de pouvoir répondre par oui ou par non ou d'adapter légèrement le contenu de certaines questions.

## **D'UNE PHASE TEST À UNE MISE EN ŒUVRE SYSTÉMATIQUE DE MHERO**

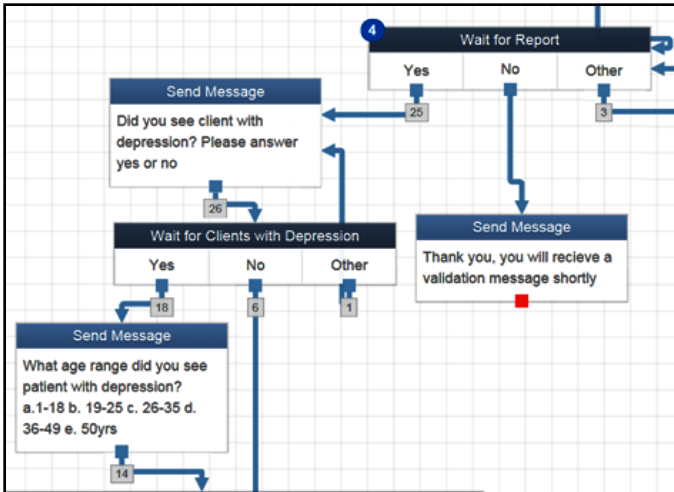
Depuis, Angie et Amanda ont envoyé des flux de travail mensuels dans le but de systématiquement recueillir des informations sur les services de santé mentale au Liberia. Elles sont reconnaissantes du fait que mHero leur ait permis de commencer à collecter des données en matière de suicide, une des priorités sanitaires du [Programme d'action de l'OMS pour combler les lacunes en santé mentale](#).

« Nous ne savons même pas si le nombre de suicides a augmenté ou non durant l'épidémie d'Ebola. Nous ne disposons d'aucune base de référence mais nous voulons commencer à recueillir des informations dans ce domaine dès à présent, » explique Amanda.

**« Avant mHero, nous avions du mal à obtenir des informations auprès des comtés. Nous y parvenons désormais et en tirons de réels avantages. »**  
*Amanda Nyakoon*

Angie et Amanda font plus que d'analyser dans leur coin les données qu'elles reçoivent par le biais de mHero. Une de leurs principales stratégies consiste à régulièrement partager les informations ayant trait aux services de santé mentale avec le Comité de coordination national du secteur de la santé de manière à ce que des ressources importantes puissent être mobilisées afin d'appuyer davantage les services de santé mentale à l'intérieur du pays. Elles utilisent également mHero pour sensibiliser le personnel de santé au domaine de la santé mentale en envoyant des invitations à plus de 150 prestataires de soins pour les amener à participer aux célébrations de la Journée mondiale de la santé mentale en octobre 2016.

« Le virus Ebola a eu un impact colossal sur ce pays en termes de santé mentale, » souligne Angie, sans parler de la guerre civile. Elle estime qu'environ 163 000 Libériens risquent de développer une pathologie mentale grave. « Nous savons que cet impact est élevé et nous avons besoin d'un plus grand nombre d'interventions en matière de santé psychosociale et mentale nous permettant de communiquer avec la population et de contribuer au bien-être de la communauté, » dit-elle.



Capture du flux de travail sur la santé mentale sous RapidPro.

mHero aide les ardents défenseurs du secteur de la santé, tels qu'Angie et Amanda au sein du ministère de la Santé et des Affaires sociales, à entrer en relation avec les agents de santé de première ligne. « Avant mHero, nous avions du mal à obtenir des informations auprès des comtés, » indique Amanda. « Nous y parvenons désormais et en tirons de réels avantages. »

*IntraHealth tient à remercier Angie Nyakoon et Amanda Gbarmo Ndorbor d'avoir pris part à cet entretien concernant leur usage de mHero. Nous tenons également à remercier 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.*

Décembre 2015