



Melanie Caruso/IFRC

APP, l'Alliance pour la prévention du paludisme

Étendre la possession et l'utilisation des moustiquaires

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION À 360 DEGRÉS DE L'ALLIANCE POUR LA PRÉVENTION DU PALUDISME (APP) ET RÉFLEXIONS POUR L'AVENIR

L'APP est un partenariat composé de plus de 40 entités, dont des organismes publics, des entreprises, des organisations confessionnelles et des organisations humanitaires. Son principal objectif est d'étendre la possession et l'utilisation de moustiquaires imprégnées d'insecticide (MII), en ciblant trois domaines d'action:

- la coordination des partenaires qui participent à la réalisation de l'objectif visant à intensifier l'utilisation de MII et à assurer leur distribution continue, notamment en plaidant en faveur d'un appui aux pays;
- la mise à disposition de directives opérationnelles et de bonnes pratiques à jour;
- la fourniture d'une assistance technique sur le terrain et à distance.

En août 2017, au vu de l'importance que revêt le rôle d'assistance technique de l'APP, ainsi que de la façon dont la qualité de cette assistance rejaillit sur la réputation de tous les partenaires qui, dans le cadre de leur partenariat avec l'APP, contribuent à généraliser l'utilisation de MII, le groupe de coordination de l'APP, à l'occasion de sa réunion annuelle, a convenu d'entreprendre une évaluation à 360 degrés. Le but était de mesurer à la fois la satisfaction qu'apportent les directives opérationnelles et l'assistance technique fournies, et les progrès réalisés dans ces deux domaines. L'évaluation était destinée à recueillir les points de vue et les opinions des pays destinataires, des donateurs, des partenaires et des fournisseurs d'assistance technique de l'APP. Autrement dit, il s'agissait d'amener les pays bénéficiaires d'une assistance technique, les fournisseurs d'assistance eux-mêmes, ainsi que les donateurs et les partenaires d'exécution, à faire part de leur expérience et à exprimer leur opinion. L'intention était de se faire une idée de la façon dont ils perçoivent l'APP et de solliciter les suggestions et l'appui des membres du partenariat pour mettre en œuvre les recommandations reçues des différents publics cibles.

En octobre 2017, il a été demandé aux 11 fournisseurs d'assistance technique qui étaient sous contrat actif à l'époque de répondre à une enquête obligatoire, ce qu'ont fait 10 d'entre eux. Ensuite, une enquête a été envoyée aux pays ayant bénéficié d'une assistance technique en 2016 et en 2017, laquelle a donné lieu à 16 réponses émanant de 13 pays. Il a également été demandé à une dizaine de donateurs et partenaires d'exécution de participer, mais les réponses obtenues de ces sources sont malheureusement trop peu nombreuses pour pouvoir être intégrées aux résultats.

2017 : L'APP a contribué à

- apporter un appui efficace pour la distribution de plus de 68 millions de MII;
- apporter un soutien à 21 pays au travers de 52 missions sur le terrain et d'une assistance à distance;
- sauver, selon les estimations, 1 736 856 vies sur une période de trois ans qui correspond à la durée de vie d'une MII¹.

2018 : L'APP a contribué à :

- apporter un appui efficace pour la distribution de plus de 123 millions de MII;
- apporter un soutien à 14 pays au travers de 41 missions sur le terrain et d'une assistance à distance;
- sauver, selon les estimations, 3 141 666 vies sur une période de trois ans qui correspond à la durée de vie d'une MII¹.

1. Chiffres tirés de la revue Cochrane (étude de Lengeler) selon laquelle, pour chaque 1 000 enfants qui dorment sous une MII, 5,5 vies sont sauvées chaque année avec un taux d'utilisation de 70 %.



RÉPONSES OBTENUES AUPRÈS DES PAYS BÉNÉFICIAIRES D'UNE ASSISTANCE TECHNIQUE

L'enquête d'évaluation comportait 13 questions mêlant des questions quantitatives, qualitatives et mixtes. Il a été demandé aux pays de commenter le cahier des charges et leurs attentes vis-à-vis de l'assistance technique, du calendrier des missions et de l'assistance fournie. Ils devaient également s'exprimer sur la satisfaction que leur ont procurée l'assistance technique et les conseils, la documentation et les outils reçus de l'APP avant, pendant et après la mission. Enfin, il leur a été demandé d'émettre des recommandations quant aux mesures que l'APP pourrait prendre pour améliorer son travail.

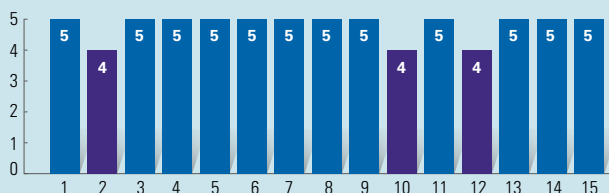
Dans l'ensemble, les résultats étaient très positifs, et les réponses aux questions étaient complètes. Il est cependant impossible de formuler des conclusions uniformes, car les missions sont uniques et les prestations d'assistance technique varient selon chaque cas.

Les scores les plus élevés ont été attribués aux prestations d'assistance technique (4,67) et aux conseils prodigués par l'APP dans le cadre d'une mission (4,8). En règle générale, les scores étaient élevés. Même les scores les plus faibles (attribués au calendrier) étaient supérieurs à 4. Concernant le calendrier des missions, les réponses à la plupart des questions étaient disparates. Par exemple, certains ont déclaré que le calendrier était bon, alors que d'autres ont indiqué que les délais impartis étaient trop courts et qu'un appui plus suivi (sur le terrain ou à distance) serait nécessaire.

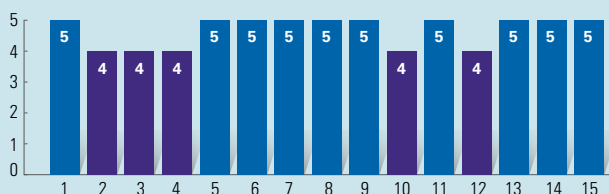
Les points suivants ont été mis en évidence:

- Les consultants chargés de l'assistance technique sont sélectionnés en fonction de leur expérience et du cahier des charges établi par les Programmes nationaux de lutte contre le paludisme ou d'éradication du paludisme et sont, de ce fait, en mesure de répondre aux besoins du pays.

Satisfaction apportée par les conseils, boîtes à outils et autres contributions reçus de l'APP au cours d'une mission Score moyen : 4,8



Satisfaction apportée par l'assistance technique fournie au cours d'une mission Score moyen : 4,67



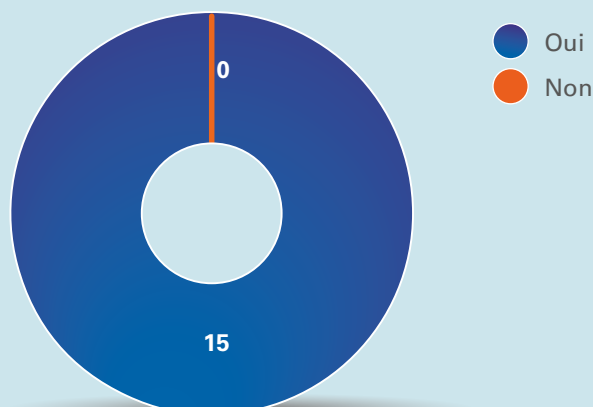
Remarque : les scores sont donnés sur une échelle de 1 à 5, 1 représentant le résultat le plus faible, et 5 le meilleur résultat.



Il convient cependant de noter que la satisfaction que procurent les services fournis par l'APP et les fournisseurs d'assistance technique demeure élevée.

- Les fournisseurs d'assistance technique veillent au plein respect du cahier des charges.
- Les conseils et les outils de l'APP offrent des orientations claires aux pays.
- Sur l'ensemble des principaux domaines dans lesquels l'APP a fourni une assistance technique, celui de la communication pour le changement social et de comportement (CCSC) est le plus souvent cité: davantage d'appui à l'assistance technique et de meilleures directives opérationnelles sont demandés.
- La durée d'une mission d'assistance technique et le rôle de l'APP au cours d'une mission manquent parfois de clarté pour un pays (ou pour les fournisseurs d'assistance technique).

L'assistance reçue correspondait-elle au cahier des charges?



Les recommandations incluent notamment la planification précoce d'activités entre le pays et l'APP et la fourniture d'un appui pour le suivi et l'évaluation des campagnes. Elles portent également sur la nécessité de renforcer les capacités dans un pays donné. Si, à l'avenir, une assistance à distance est fournie, des objectifs et des délais clairs doivent être prévus dès le départ. Il a été recommandé sans équivoque que le financement des missions d'assistance technique soit une priorité pour les donateurs.

RÉPONSES OBTENUES AUPRÈS DES FOURNISSEURS D'ASSISTANCE TECHNIQUE

L'enquête d'évaluation destinée aux fournisseurs d'assistance technique comportait 14 questions, qui mêlaient des questions quantitatives, qualitatives et mixtes. Les fournisseurs devaient exprimer leur opinion et émettre des suggestions d'amélioration. Les questions sollicitaient leur opinion quant à la satisfaction personnelle que leur procurent leurs missions, et portaient aussi sur la formation, les outils et la documentation. Elles abordaient également les principales difficultés rencontrées dans le cadre de leurs activités dans différents pays.

Satisfaction personnelle

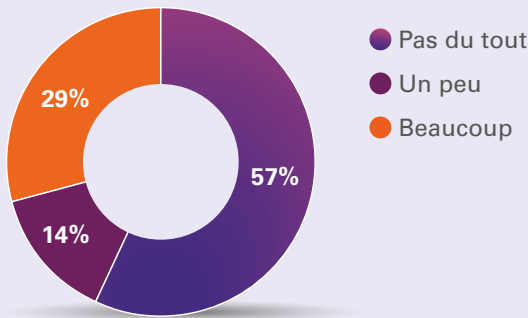
Moyenne: 4,80



En règle générale, les fournisseurs d'assistance technique sont satisfaits de leur travail. Ils sont également satisfaits de la manière dont leur sont communiqués les documents et outils à jour, ainsi que du support technique et administratif et des conseils qui leur sont prodigués.

Certains fournisseurs d'assistance technique ont exprimé leurs préoccupations concernant leur sécurité physique en mission et ont évoqué la nécessité de suivre régulièrement des formations complémentaires. Concernant les missions, ils ont souligné la nécessité d'améliorer en amont la coordination au sein du pays, l'importance que les acteurs endossant un rôle clé dans le pays soient disponibles au cours des missions et le fait que le personnel de l'équipe du pays soit parfois insuffisant pour superviser une campagne de distribution massive. Ce dernier point a donné lieu à des situations où les fournisseurs d'assistance technique devaient assumer la charge de travail du personnel qui aurait dû être prévu dans le plan et budget établi par le pays aux fins de la campagne.

Dans quelle mesure la sécurité physique constitue-t-elle un problème/une préoccupation ?



Melanie Caruso/IFRC

De manière générale, les fournisseurs d'assistance technique apprécient l'appui de l'APP, en particulier le support administratif (un score maximal de 5). Pour autant, une meilleure gestion des ressources (études de cas pays, documentation, etc.) leur offrirait une base de connaissances plus fiable, qu'ils pourraient exploiter et adapter en fonction du contexte propre à chaque pays.

L'une des principales difficultés évoquées par les fournisseurs d'assistance technique était liée à la gestion des connaissances. Ce point doit être amélioré pour que tous puissent accéder aux rapports et documents antérieurs, ce qui permettrait d'aborder de façon optimale et innovante les différentes phases d'une campagne. Les fournisseurs d'assistance technique ont besoin d'une plateforme de partage des informations plus centralisée. De plus, le fait qu'il soit souvent difficile, avant ou pendant les missions, d'accéder à la documentation relative aux campagnes précédentes indique que les pays doivent améliorer la gestion de leurs connaissances et l'archivage de leurs documents de campagne.

L'harmonisation des documents et des outils est souhaitée, bien qu'une personne ait indiqué que l'absence d'harmonisation contribue à enrichir les échanges entre les fournisseurs d'assistance technique de l'APP, et que la possibilité qui leur est donnée de travailler sans restriction, en toute indépendance, leur permet d'élargir leur base de connaissances et leur donne l'assurance d'offrir une assistance de valeur.

THÈMES TRANSVERSAUX ENTRE PAYS ET FOURNISSEURS D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Bien que les perspectives varient, les thèmes suivants ont été mis en évidence :

- **Appui à distance.** L'efficacité de l'appui à distance varie et reflète en partie la relation entre le pays et le fournisseur d'assistance technique. Un appui à distance efficace nécessite également des outils de connexion appropriés (Internet, téléphone portable), la disponibilité immédiate des membres de l'équipe pays et leur capacité de formuler en temps opportun des observations sur les documents produits. L'appui à distance à long terme, lorsque les financements sont disponibles, n'est pas aussi efficace, et il conviendrait de le remplacer par des missions de terrain, qui permettent d'interagir en face à face et de résoudre les problèmes. À l'avenir, lorsqu'un service d'appui à distance sera fourni, des objectifs et un calendrier clairs devraient être définis, et au moins une personne de référence devrait être désignée dans le pays.
- **Rôle des fournisseurs d'assistance technique.** La définition du rôle des fournisseurs d'assistance technique de l'APP sur le terrain est tiraillée entre « faire » et « assister » : consiste-t-il à remplacer des ressources humaines, ou à assister les employés des programmes nationaux ou des partenaires d'exécution ? Début 2011, les directives émises par le Partenariat Faire reculer le paludisme à l'intention des pays en vue de l'octroi de subventions du Fonds mondial comportaient une recommandation visant à garantir la présence de ressources humaines suffisantes, et notamment celle d'une personne de référence pour la campagne nationale. Les pays n'ont pas suivi cette recommandation de façon uniforme. À l'avenir, il importera que les pays et l'APP s'accordent sur les objectifs et le rôle des fournisseurs d'assistance technique avant le déploiement d'une mission.
- **Structure de la mission/cahier des charges.** Pour poursuivre sur le rôle du fournisseur d'assistance technique, si l'on veut garantir le respect du cahier des charges de la mission, il est important de définir le champ d'action du fournisseur, de préciser avec quel(s) interlocuteur(s) il travaillera et d'établir un plan de travail. Souvent, du fait de conflits de calendrier dans le pays, les personnes clés ne sont pas disponibles, ce qui engendre des situations où les objectifs de la mission ne peuvent être atteints, et les services d'appui à distance sont alors nécessaires. Il convient de se mettre d'accord, très en amont, sur un cahier des charges réaliste (c'est-à-dire basé sur la demande du pays, les compétences du fournisseur d'assistance technique et le calendrier des missions). Toute modification effectuée en cours de mission doit être communiquée, et le pays et l'équipe de coordination de l'APP doivent l'approuver.

MESURES PRISES PAR L'APP POUR TRAITER LES DIFFICULTÉS SOULEVÉES DANS L'ÉVALUATION À 360 DEGRÉS

Après examen, le groupe de coordination de l'APP a accueilli favorablement les premières conclusions de l'enquête réalisée auprès des fournisseurs d'assistance technique, qui lui ont été présentées en février 2018, ainsi que les résultats finaux de l'évaluation, qui lui ont été soumis à sa réunion d'août 2018. Il convient de souligner que certaines des problématiques soulevées avaient déjà été identifiées auparavant en interne.

Au vu des résultats de l'évaluation, le groupe de coordination de l'APP a mis en œuvre ou prévoit les mesures suivantes :

- En janvier 2018, les fournisseurs d'assistance technique de l'APP ont suivi une formation financée par VectorWorks (au titre de l'Initiative présidentielle contre le paludisme), dont le but était de les informer des nouvelles recommandations concernant la couverture universelle en MII et les canaux de distribution en continu. La formation a également été l'occasion d'examiner les résultats de leur évaluation à 360 degrés ;
- Un site de partage de documents a été créé sur Google pour que les fournisseurs d'assistance technique de l'APP puissent charger la documentation dans les dossiers pays appropriés afin d'améliorer les échanges de ressources ;
- Une formation régionale destinée aux pays (francophones et anglophones/lusophones) qui planifient des campagnes de masse pour 2019-2020 a été organisée en novembre 2018, avec le financement du partenariat Faire reculer le paludisme (comité partenaire de soutien pays/régional) et de l'Initiative présidentielle contre le paludisme (au travers de VectorWorks et de Population Services International) ;
- Les pays et l'APP ont convenu d'un cahier des charges précis en amont des missions d'appui dans les pays (par contre, la question des personnes de référence sur le terrain et les commentaires relatifs à l'appui à distance n'ont pas encore été totalement traités).

Johns Hopkins University/CCP





RÉFLEXIONS POUR L'AVENIR

Depuis la fin de l'évaluation à 360 degrés de l'APP, le financement destiné à l'APP est rattaché au partenariat Faire reculer le paludisme, et ce nouveau fonctionnement n'a pas été pris en compte dans le processus d'évaluation.

L'APP se réjouit de savoir que ses services apportent une satisfaction généralement élevée tant aux fournisseurs d'assistance technique qu'aux pays, mais elle ne doit pas relâcher ses efforts. Pour l'avenir, l'APP doit envisager les activités suivantes:

- approfondir l'analyse des résultats issus de l'évaluation à 360 degrés et déterminer les domaines à améliorer en priorité ;
- renforcer ses procédures en amont des missions d'assistance technique sur le terrain, à savoir, convenir d'un cahier des charges et préparer la documentation d'appui éventuellement requise ;
- mandater une tierce partie pour conduire une nouvelle évaluation à 360 degrés, dont le but sera de recueillir le point de vue des pays, des donateurs, des partenaires d'exécution et des fournisseurs d'assistance technique afin de déterminer si les difficultés soulevées ont été traitées efficacement et de poursuivre l'identification des domaines à améliorer. Cette évaluation sera menée en ligne pour faciliter la participation ;
- obtenir un appui financier pour l'organisation de séances d'information régulières destinées aux fournisseurs d'assistance technique, conformément aux recommandations à jour, l'objectif étant d'aborder les problèmes courants rencontrés dans le cadre de la fourniture de MII par l'intermédiaire de canaux de distribution de masse et continue ;
- mettre au point une méthode efficace permettant de communiquer des orientations à jour aux pays et aux partenaires d'exécution afin de réduire les besoins en assistance technique sur le terrain.

L'APP reste résolue à continuer de fournir les meilleurs services possibles, en fonction des besoins, afin d'étendre la possession et l'utilisation de MII partout où elles sont nécessaires dans le monde.

APP CONTACTS

Pour participer à la téléconférence de l'APP qui a lieu chaque mercredi à 10 heures HNE/ 16 heures CET, veuillez composer l'un des numéros suivants:

Depuis les États-Unis (appel gratuit) :

888-808-6929

Appel international : +1-213-787-0529

Code d'accès : 3904916

Pour contacter l'APP ou participer à l'un de ses groupes de travail, veuillez envoyer un courriel à :

allianceformalariaprevention@gmail.com

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site Internet de l'APP :

www.allianceformalariaprevention.com