

Évaluation de l'efficacité du soutien à distance pour les campagnes de distribution massive de moustiquaires imprégnées d'insecticide (MII) dans le contexte de la pandémie de Covid-19

Mai 2021

INTRODUCTION

L'Alliance pour la prévention du paludisme (APP) est un partenariat mondial composé de plus de 40 entités dont le but est de contribuer à la réalisation des objectifs de couverture universelle en s'attachant à distribuer des moustiquaires imprégnées d'insecticide (MII) par tous les moyens disponibles, notamment par le biais de campagnes de distribution de masse et de distributions continues. En s'appuyant sur son rôle fédérateur et ses réseaux bien établis aux niveaux mondial, national et communautaire, la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale) héberge et préside l'APP depuis sa création, en 2004.

L'un des aspects fondamentaux de la mission de l'APP consiste à renforcer les capacités nationales de mener des campagnes de distribution. L'APP met au point et diffuse des recommandations et outils de portée mondiale, et fournit une assistance technique adaptée au contexte de chaque pays afin de renforcer les capacités du personnel national et de ses partenaires sur le terrain de mener des campagnes massives de qualité et d'atteindre leurs objectifs de couverture en MII et de réduction du paludisme. Une équipe de plus de 30 experts hautement qualifiés et expérimentés dans tous les domaines liés à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation des campagnes a été établie avec le soutien de partenaires mondiaux tels que le Fonds mondial de lutte contre le sida, la tuberculose et le paludisme (Fonds mondial), l'Initiative du président des États-Unis contre le paludisme (PMI) et le Partenariat pour en finir avec le paludisme (RBM).

À la mi-2019, le Groupe de coordination de l'APP a recommandé la réalisation d'un examen du modèle d'assistance technique de l'APP afin d'évaluer son efficacité pour le renforcement des capacités des pays à mener des campagnes de distribution de MII¹. L'examen a permis de dégager trois approches principales appliquées dans les pays apportant un soutien, qui sont souvent combinées en fonction des besoins du pays :

- Les missions sur le terrain, dans le cadre desquelles l'APP envoie des fournisseurs d'assistance technique formés dans des pays pour des missions de durée variable afin de soutenir des phases spécifiques des campagnes telles que la macro-planification, la micro-planification, la logistique, la mise en œuvre, les activités de changement social et de comportement, ainsi que la supervision, le suivi et l'évaluation. L'APP fournit une assistance technique sur demande des

¹ Voir : Évaluation à 360 degrés de l'APP. <https://allianceformalariaprevention.com/amp-evaluations/>

pays et désigne les fournisseurs d'assistance technique en se basant sur un mandat spécifique ; elle tente de répondre à ces demandes en remplissant les critères de compétences techniques et d'expérience dans ces pays ou dans des contextes semblables ainsi que d'aptitudes linguistiques.

- Un soutien à distance sous la forme de téléconférences, de courriers électroniques et d'autres modes de communication, apporté principalement avant et après les missions afin de clarifier le mandat, de finaliser les documents et outils, ainsi que d'assurer le suivi des mesures mises en œuvre dans le pays.
- Des échanges entre pays, l'APP facilitant à la fois les téléconférences et les visites de terrain entre le personnel des campagnes des programmes nationaux de lutte contre le paludisme (PNLP) et les partenaires dans différents pays.

La flexibilité utilisée pour combiner différentes approches démontre à quel point l'APP adapte son assistance technique aux besoins et capacités des pays, au lieu d'appliquer une stratégie uniforme. Si le rapport de 2019 ne contenait aucune recommandation générale en ce qui concerne la transition entre les missions sur le terrain et le soutien à distance, les deux approches étaient considérées comme importantes pour un soutien technique de qualité en fonction du pays. En particulier, les fournisseurs d'assistance technique interrogés ont indiqué que les missions sur le terrain étaient beaucoup plus efficaces qu'un soutien à distance pour le renforcement des capacités.

Avec l'émergence de la pandémie de Covid-19, le Programme mondial de lutte antipaludique de l'OMS a recommandé, en avril 2020, que les pays « [maintiennent] l'accès et le recours aux moustiquaires imprégnées d'insecticide (MII) recommandées, avec des distributions organisées de façon à éviter les grands rassemblements de personnes et à permettre la distanciation physique des distributeurs et des bénéficiaires tout en respectant les protocoles de sécurité locaux »². L'APP a rapidement mis au point une série de recommandations, d'outils et d'études de cas de portée mondiale, afin d'orienter les adaptations à apporter aux campagnes dans le contexte du Covid-19. Toute l'assistance technique a été redirigée vers un soutien à distance en raison des restrictions de déplacement et de la nécessité de protéger la santé des fournisseurs d'assistance technique et de leurs collaborateurs sur le terrain. Des réunions hebdomadaires en ligne étaient organisées avec la direction de l'APP et divers spécialistes mondiaux et nationaux afin d'harmoniser les recommandations relatives à la mise en œuvre des campagnes pendant la pandémie. À celles-ci s'ajoutaient des réunions facultatives, deux fois par semaine, réunissant tous les fournisseurs d'assistance technique afin de présenter les mises à jour techniques et administratives.

En 2020, les fournisseurs d'assistance technique de l'APP ont finalement effectué, en grande partie à distance, près de 100 missions en lien avec les campagnes de distribution de MII menées dans 26 pays,

² Adapter les interventions de lutte contre le paludisme dans le contexte de la Covid-19. Genève, Organisation mondiale de la Santé, 2020. Licence : CC BY-NC-SA 3.0 IGO., p. viii.

aux fins notamment d'identifier les adaptations nécessaires dans le contexte du Covid-19. Ils ont aussi appuyé une demande de subvention adressée au Fonds mondial par le Burkina Faso et soutenu le compte-rendu de la campagne menée en République du Congo ainsi que la planification des campagnes du Libéria et de Madagascar pour 2021. Ce volume considérable d'assistance technique témoigne des efforts extraordinaires réalisés par l'APP/la Fédération internationale, RBM, le Fonds mondial, PMI et les autres partenaires.

En août 2020, l'APP a réalisé une enquête auprès des fournisseurs d'assistance technique afin de recenser leurs propres besoins en matière de soutien fourni par la direction de l'APP, tant du point de vue administratif que technique, ainsi que de comprendre comment l'équipe d'assistance technique gérait son travail à distance et de détecter tout problème relatif à la communication d'informations. Une fois le soutien à distance pleinement opérationnel, des téléconférences ont été organisées en août et octobre 2020 afin d'examiner les principaux défis relevés en matière de communication, les activités de suivi mises en place sur le terrain pour améliorer la qualité, les solutions pour mieux soutenir les pays possédant moins d'expérience en matière de campagnes ou d'assistance technique de l'APP et le soutien crucial apporté par les partenaires financiers et de mise en œuvre aux fournisseurs d'assistance technique de l'APP dans leurs travaux avec les équipes des pays. L'APP, ses partenaires et les fournisseurs d'assistance technique eux-mêmes considéraient qu'il était important d'évaluer plus en détail l'assistance technique à distance dans le contexte du Covid-19, à la fois pour trouver des moyens d'améliorer l'assistance technique pendant la pandémie et pour alimenter les stratégies à long terme de l'APP et des partenaires en matière d'assistance technique à distance. En octobre 2020, l'APP a donc intégré cette activité d'évaluation dans sa proposition d'investissement à la Fondation Gates, au titre de l'axe de travail n° 7 : activités relatives au Covid-19/paludisme.

OBJECTIFS

L'objectif énoncé dans la proposition d'investissement est le suivant : « l'assistance technique à distance pour les campagnes de distribution de MII pendant la pandémie de Covid-19 sera évaluée dans environ 10 à 15 pays. Afin de protéger la santé des fournisseurs d'assistance technique, l'APP et d'autres organisations sont passées du soutien sur le terrain au soutien à distance. Cette analyse visera à déterminer si le soutien à distance a permis d'assurer que les campagnes de distribution de MII se déroulent comme prévu (par exemple s'agissant de la macro- et micro-planification, des approches en matière de communication, de la mise au point des outils, etc.) et quels sont les facteurs de réussite ou d'échec, et elle relèvera les enseignements tirés qui pourraient s'appliquer à d'autres campagnes ». Les objectifs spécifiques établis séparément sont les suivants :

- Évaluer l'efficacité du soutien à distance pour les pays et partenaires s'agissant d'assurer des campagnes de distribution massive de MII rapides et fonctionnelles dans le contexte du Covid-19 ;
- Identifier les facteurs qui facilitent et ceux qui entravent la fourniture d'une assistance technique efficace à distance en vue de soutenir les campagnes de distribution massive de MII dans le contexte du Covid-19 ;

- Déterminer si les renseignements et conseils fournis dans le cadre du soutien à distance sont convenablement transmis aux utilisateurs essentiels aux niveaux national, sous-national et communautaire ;
- Recommander des moyens d'améliorer les approches actuelles en matière de soutien à distance afin de mettre en œuvre une assistance technique efficace et d'aider les pays et partenaires à atteindre leurs objectifs en matière de couverture des campagnes, tant dans le contexte du Covid-19 qu'à plus long terme.

MÉTHODOLOGIE

L'assistance technique à distance pour les campagnes de distribution de MII pendant la pandémie de Covid-19 a été évaluée dans 14 pays au moyen d'entretiens avec des informateurs clés ou de discussions de groupe dirigées avec 17 fournisseurs d'assistance technique, 25 partenaires sur le terrain, 10 employés des PNLP et trois représentants de partenaires mondiaux. L'équipe d'évaluation engagée par l'APP comprenait David Gittelman, détenteur d'un master en santé publique, consultant pour l'APP et, plus généralement, membre du Groupe de coordination ; et Alyssa Broome, étudiante de maîtrise en santé publique à la School of Public Health de l'Université d'État de New York à Albany (États-Unis). Les deux évaluateurs étaient des consultants indépendants recrutés par l'APP/la Fédération internationale, l'un d'entre eux étant associé à l'APP en tant que membre du Groupe de coordination depuis sa création. De fait, pour éviter toute partialité dans leurs observations et recommandations, ils se sont efforcés d'interroger l'éventail le plus vaste possible de membres du personnel des programmes nationaux et partenaires ainsi que de fournisseurs d'assistance technique, afin de tenir compte des divers contextes de pays et des différents niveaux de qualité des expériences d'assistance technique à distance de l'APP, ainsi que de prendre note à la fois des réussites obtenues et des défis rencontrés sous tous les angles.

Deux questionnaires de facilitation ont été élaborés en vue de déterminer si le soutien à distance permettait d'assurer que les campagnes de distribution de MII soient menées comme prévu, d'identifier les facteurs de réussite et les obstacles et de recommander, sur la base des enseignements tirés, des améliorations applicables au soutien à distance dans les futures campagnes, pendant la pandémie ou à plus long terme. Les entretiens et discussions de groupe ont été menés en français ou en anglais et enregistrés à des fins de référence, avec l'autorisation des personnes interrogées. Les informations obtenues lors des entretiens ont été examinées en utilisant des éléments d'une approche qualitative de l'analyse du contenu.

La direction technique de l'APP et l'équipe d'évaluation ont été consultées au sujet de la sélection des pays à cibler et des fournisseurs d'assistance technique à interroger. L'objectif était d'analyser des pays divers, notamment en termes de taille géographique, d'endémicité du paludisme, de niveau d'expérience en matière de campagnes, de contact préalable avec l'assistance technique de l'APP, ainsi que de langues. Il existait également des variations quant au nombre d'années d'expérience avec l'APP, aux aptitudes linguistiques et aux domaines de compétences pour les campagnes (stratégie, opérations,

suivi et évaluation, logistique ou changement social et de comportement) des fournisseurs d'assistance technique.

Trente entretiens individuels et en groupe ont été réalisés sur une période de huit semaines entre novembre 2020 et janvier 2021. Le tableau ci-après présente les pays visés et la fonction des membres du personnel interrogés.

Pays	Fournisseurs d'assistance technique	Personnel du PNLP	Partenaires sur le terrain
Cameroun	✓		✓
Haïti	✓		✓
Libéria	✓	✓	✓
Mauritanie	✓		
Mozambique	✓		
Niger	✓	✓	✓
Nigéria	✓	✓	
Ouganda	✓		✓
Pakistan	✓	✓	✓
République centrafricaine	✓	✓	✓
Soudan	✓	✓	✓
Tchad	✓		✓
Togo	✓	✓	
Zambie	✓	✓	

Les partenaires mondiaux interrogés incluaient les représentants de l'APP/la Fédération internationale, de RBM, de PMI et du Fonds mondial. Les partenaires dans les pays comprenaient notamment Catholic Relief Services, Population Services International/VectorLink, l'UNICEF, le Programme alimentaire mondial et World Vision.

RÉSULTATS

Caractéristiques de l'assistance technique à distance de l'APP

Les contrats des fournisseurs d'assistance technique sont financés par trois sources : RBM couvre l'essentiel des contrats, aux conditions définies par le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS), et des ressources complémentaires sont octroyées par la Fédération internationale et le projet New Nets de Population Services International (PSI). RBM compte actuellement près de 40 consultants ayant une expérience dans le soutien en lien avec la distribution de MII. Selon les modalités définies par RBM, les PNLP demandent l'assistance technique de l'APP en utilisant un mandat

que RBM a voulu large afin de ménager une certaine flexibilité. Parallèlement, il est entendu que les détails de ce mandat doivent encore être précisés, en coordination avec le responsable technique de l'APP. Le mandat sert de base au formulaire de demande d'assistance technique du pays, qui est présenté à RBM par le PNLP. À partir de cette demande, RBM publie l'« annexe A », qui présente le plan de travail des fournisseurs d'assistance technique spécifique au pays ainsi que les résultats escomptés. Conformément aux réglementations de RBM/de l'UNOPS, seuls les PNLP peuvent demander une assistance technique ou solliciter la prolongation du contrat d'un fournisseur d'assistance technique. Les évaluateurs ont constaté un manque de clarté chez les partenaires et fournisseurs d'assistance technique au sujet des lignes directrices relatives aux contrats, en particulier de la durée des prolongations de contrats. Ce manque de clarté pourrait avoir conduit à des lacunes dans les contrats de soutien à distance, que les fournisseurs d'assistance technique et le personnel des PNLP ont mentionné lors de leurs entretiens.

L'équipe technique et administrative ainsi que le Groupe de coordination de l'APP ont constaté que l'application des procédures de RBM par l'UNOPS limitent la flexibilité et créent des écarts en matière d'assistance technique entre les contrats, et noté une différence avec les contrats des fournisseurs d'assistance technique établis par la Fédération internationale pour des pays spécifiques, qui s'étalent sur 80 à 100 jours par an. Le fournisseur d'assistance technique peut utiliser autant de jours qu'il lui faut pour mener à bien sa mission, mais il ne peut pas demander de prolongation sauf en cas de circonstances exceptionnelles et si des financements sont disponibles. Actuellement, seul un fournisseur d'assistance technique est à la faveur d'un contrat établi par le projet New Nets. Un soutien technique est apporté aux pays en fonction des disponibilités des fournisseurs d'assistance technique pour le soutien à distance, de leur spécialité technique et leurs compétences linguistiques et, souvent, de leurs expériences passées de soutien aux pays. Si la charge de travail individuelle des fournisseurs d'assistance technique est trop importante, le responsable technique de l'APP leur retirera certains pays pour y affecter d'autres fournisseurs.

Des 17 fournisseurs d'assistance technique interrogés, 11 ont travaillé pour l'APP pendant trois ans ou plus, dont certains depuis la création de l'APP en 2004. Parmi les fournisseurs d'assistance technique les plus expérimentés, un certain nombre ont encadré les nouveaux arrivés dans l'exécution des activités de campagnes pour les PNLP ou pour les partenaires de mise en œuvre. Certains entretiennent des relations de travail de longue date avec les pays qui ont reçu un soutien de l'APP au fil des années, comme le Nigéria et le Togo, tandis que les fournisseurs d'assistance technique plus novices sont affectés au soutien des pays en fonction de leurs compétences techniques dans des composantes spécifiques des campagnes de distribution de MII ainsi que de leurs aptitudes linguistiques.

Il a été demandé au personnel des PNLP et aux partenaires sur le terrain d'indiquer s'ils avaient déjà travaillé auparavant avec des fournisseurs d'assistance technique et s'ils avaient participé d'une quelconque manière aux communications à distance pendant le Covid-19. Parmi les personnes interrogées, 80 % du personnel des PNLP et 71 % des partenaires sur le terrain avaient travaillé avec des fournisseurs d'assistance technique avant la pandémie. L'ensemble du personnel des PNLP et la plupart

des partenaires (22 sur 28) interrogés ont indiqué qu'ils participaient directement à la collaboration à distance.

Formation et orientation des fournisseurs d'assistance technique pour l'adaptation à l'assistance technique à distance

Il a été demandé aux fournisseurs d'assistance technique s'ils avaient reçu une formation ou des informations sous une autre forme au sujet des approches efficaces applicables à l'ensemble de l'assistance technique à distance. L'APP ne proposait pas de séance officielle d'orientation, mais elle organisait des appels trois fois ou, par la suite, deux fois par semaine, afin de débattre de la meilleure manière de soutenir les campagnes dans le contexte du Covid-19. Les fournisseurs d'assistance technique partageaient aussi leurs expériences dans des groupes WhatsApp ou par courrier électronique, et ils faisaient appel à la direction technique de l'APP lorsqu'ils avaient besoin de conseils. Avant la pandémie, la plupart des fournisseurs d'assistance technique possédaient déjà de l'expérience s'agissant d'effectuer un suivi des missions sur le terrain sous la forme d'un soutien à distance. Si ce n'était pas le cas, ils apprenaient « sur le tas » (selon les mots d'un fournisseur d'assistance technique) à s'adapter à toutes les formes de soutien à distance, avec l'appui des appels de l'équipe d'assistance technique.

Mise en œuvre de l'assistance technique à distance

Organisation : Les réunions à distance étaient réalisées en grande partie via Zoom ou une plateforme semblable, souvent en utilisant les comptes Zoom des fournisseurs d'assistance technique de l'APP, qui sont gratuits mais possèdent une limite de temps. La plupart des pays organisaient des réunions générales chaque semaine pour examiner les progrès des campagnes, auxquelles participaient les fournisseurs d'assistance technique, le PNLP, les partenaires de mise en œuvre et, dans certains pays, des représentants de donateurs comme le Fonds mondial. La direction technique de l'APP a mis au point un plan de travail afin d'aider les fournisseurs d'assistance technique dans le soutien à distance. Toutefois, cet outil n'était pas systématiquement utilisé. Les pays organisaient généralement des réunions distinctes pour les sous-comités chargés de questions spécifiques telles que l'aspect technique/le suivi et l'évaluation, la logistique et le changement social et de comportement, ainsi que des réunions *ad hoc* pour donner suite aux modifications des documents de campagne ou aux plans de formation.

Les personnes interrogées ont indiqué que les fournisseurs d'assistance technique proposaient souvent l'ordre du jour, en mentionnant les mesures de suivi issues des précédentes réunions ainsi que les rôles et responsabilités. Dans certains pays qui possèdent une expérience plus importante des campagnes, comme le Nigéria ou l'Ouganda, le PNLP ou un consultant national met au point l'ordre du jour et invite les fournisseurs d'assistance technique à proposer des modifications. Les principaux bénéficiaires du Fonds mondial ou d'autres partenaires établissent parfois les ordres du jour, comme c'est le cas à Haïti. Les fournisseurs d'assistance technique utilisent souvent des diapositives, en s'appuyant sur celles qui ont été mises au point pour les appels de l'équipe d'assistance technique et mises à disposition sur

l'espace Google Drive de l'assistance technique de l'APP, afin d'analyser les adaptations au Covid-19 réalisées pour les activités de campagne et leur inclusion dans les documents, et d'établir la liste des mesures et des questions en suspens à résoudre. La plupart des fournisseurs d'assistance technique modifiaient les documents entre deux appels d'assistance à distance, demandaient à la direction technique de l'APP de donner son avis, puis organisaient des appels pour débattre des modifications.

Durée : La durée des réunions était très variable, les appels généraux d'équipe hebdomadaires durant une à deux heures, tandis que les réunions spécifiques des sous-comités duraient trois heures ou plus, « parfois jusqu'à tard dans la nuit » selon l'un des membres d'un PNLN interrogé. L'examen détaillé, point par point, d'un document exigeait de longues réunions. Dans de nombreux pays, les documents et outils pour les campagnes étaient déjà en place lorsque la pandémie est apparue, de sorte que l'assistance technique était axée sur les adaptations au Covid-19. Pour un pays comme le Soudan, pour lequel le soutien de l'APP était plus nouveau et qui ne possédait pas de documents de campagne actualisés à distribuer, les réunions pouvaient durer une grande partie de la journée, par exemple de 11 heures jusqu'au couvre-feu à 16 heures, et être suivies d'appels rapides par Skype pouvant durer jusqu'à minuit selon les besoins. Au Libéria, les réunions hebdomadaires d'une heure et les réunions du sous-comité prévues pouvaient dépasser la durée fixée car il fallait plus de temps aux participants pour parvenir à un consensus. Les groupes WhatsApp facilitaient la communication entre les fournisseurs d'assistance technique et les équipes présentes sur le terrain, en particulier s'agissant de résoudre rapidement les questions de budget.

En Haïti et dans de nombreux autres pays, on observait que les réunions à distance étaient plus fréquentes qu'elles l'auraient été dans le cadre de missions en personne, réunissaient davantage de participants et duraient plus longtemps, parfois en raison de l'arrivée tardive des participants présents sur le terrain. Certains fournisseurs d'assistance technique et membres du personnel des PNLN ont signalé la possibilité que les réunions à distance n'aient pas été convoquées *assez régulièrement* pour permettre l'achèvement des travaux dans un délai raisonnable, ce qui n'arriverait pas avec une activité plus ciblée dans un délai imparti lors de missions sur le terrain.

(Observation du PNLN) : « Les réunions générales hebdomadaires sont censées durer une heure, mais elles peuvent se prolonger si les partenaires dans les pays ne sont pas d'accord, s'il y a de nouveaux membres à présenter et informer, si de nouveaux éléments surgissent. Ceux qui se souviennent comment les choses marchaient avant ont tendance à retarder les consensus et prolonger les réunions. »

Participation : La participation des principaux membres du personnel des campagnes présents sur le terrain variait d'un pays à l'autre. Le personnel du PNLN et les partenaires sur le terrain semblaient faire des efforts pour assurer une bonne participation, en particulier pour les réunions générales hebdomadaires. Les partenaires et les administrateurs des programmes nationaux au Nigéria participaient régulièrement aux réunions à distance ou, si les principaux décideurs n'étaient pas disponibles, ils approuvaient les décisions par courrier électronique. Cela étant, d'autres tâches liées aux programmes, notamment l'assistance aux interventions liées au Covid-19 et, plus particulièrement,

l'élaboration des demandes de financement du Fonds mondial, qui demandait du temps, contraignaient parfois les principaux décideurs des programmes nationaux à manquer aux réunions, même lorsque des décisions concernant des questions ou politiques capitales étaient requises. Dans certains cas, cela retardait considérablement l'obtention d'un accord officiel au sujet des stratégies et directives, comme cela avait été observé au Tchad, en Haïti, au Libéria et au Niger. Au Soudan, la personne de référence pour le changement social et de comportement, qui possédait une expérience des campagnes, avait été assigné à la lutte contre le Covid-19, ce qui compliquait le suivi ; les personnes interrogées estimaient que d'autres solutions auraient pu être trouvées plus rapidement dans le cadre de missions en personne plutôt qu'à distance. En revanche, un partenaire a indiqué que le ministre de la Santé du Mozambique comprenait la nécessité de poursuivre la campagne et avait exclu le personnel y participant des tâches liées au Covid-19.

Les partenaires sur le terrain endossaient également différents rôles pour ce qui était du soutien à distance. Au Niger, seule l'équipe du PNLN participait aux réunions d'assistance technique à distance, et non les partenaires de mise en œuvre, tandis qu'ailleurs, le personnel des programmes et les partenaires se joignaient généralement aux réunions, en particulier aux réunions hebdomadaires de l'ensemble de l'équipe. Les adaptations au Covid-19 créaient une forte demande en faveur de réflexions créatives et de temps consacré aux partenaires ; un partenaire sur le terrain trouvait difficile de soutenir le gouvernement et les fournisseurs d'assistance technique dans la mise en place de la campagne compte tenu des autres tâches relatives aux programmes non liés au paludisme.

Mécanismes : Les mécanismes souvent contraignants de l'assistance technique à distance ont une influence sur la qualité de l'assistance technique dans certains pays. Un fournisseur d'assistance technique a fait observer que le fait d'avoir trop de participants lors des appels réduisait la productivité par rapport aux missions sur le terrain ; généralement, seule une petite partie d'entre eux pouvait s'exprimer pendant les appels. Les problèmes de connexion et les distractions familiales que subissaient les fournisseurs d'assistance technique et le personnel sur le terrain confinés pendant la pandémie rendaient la participation aux réunions virtuelles depuis la maison particulièrement difficile.

Suivi : L'une des principales préoccupations des fournisseurs d'assistance technique au sujet du soutien à distance était le suivi après les téléconférences programmées, en particulier au vu de l'impossibilité de participer en personne aux formations, réunions de suivi et visites de terrain afin de surveiller les préparatifs. Les fournisseurs d'assistance technique n'étaient pas toujours certains que le personnel des PNLN comprenait les documents clés mis au point et les modifications exigées dans le cadre du Covid-19, ou comment les utiliser pour améliorer leurs travaux. « *Les fournisseurs d'assistance technique naviguaient à l'aveugle une fois la mise en œuvre lancée* », selon l'un d'entre eux. Dans l'un des pays, un fournisseur d'assistance technique voyait bien, à partir du type de questions posées, que les principaux membres du personnel du PNLN ne partageaient pas les informations et les outils avec les fournisseurs de service des échelons inférieurs. Le PNLN de la Zambie assurait un suivi des appels d'assistance technique à distance sous la forme de réunions Zoom hebdomadaires ou bihebdomadaires du comité avec le personnel de santé de la province, mais les fournisseurs d'assistance technique ne participaient

pas à ces réunions.

Renforcement des capacités : Il est fondamental pour l'assistance technique de l'APP de renforcer les capacités du personnel des programmes et des partenaires sur le terrain de planifier et mettre en œuvre une distribution de MII de qualité. Dans le contexte de l'assistance technique à distance, le renforcement des compétences techniques pour les campagnes semblait être l'élément le plus difficile à obtenir pour les pays ayant accédé récemment à l'assistance technique de l'APP. Les tensions entre les PNLP et les partenaires que les fournisseurs d'assistance technique pourraient, en temps normal, aider à atténuer en personne rendent encore plus difficile la tâche de renforcer les compétences sur le terrain en raison des limitations du soutien à distance. Un certain nombre de pays tels que le Bénin, le Niger, le Pakistan et le Togo avaient déjà établi leurs documents de campagne avant le Covid-19, de sorte que les fournisseurs d'assistance technique et les équipes sur le terrain disposaient de ressources en place à adapter au contexte de la pandémie. Dans plusieurs pays ayant obtenu plus récemment l'assistance technique de l'APP, les personnes interrogées considéraient que les fournisseurs d'assistance technique avaient peut-être sous-estimé leur expérience existante en matière de campagnes. Cela étant, un fournisseur d'assistance technique estimait que les capacités existantes n'étaient pas suffisantes par rapport au niveau d'expérience opérationnelle nécessaire pour mener une campagne de qualité dans le contexte du Covid-19.

Ressources pour l'assistance technique à distance : Il a été demandé aux personnes interrogées si les pays avaient reçu suffisamment de ressources pour permettre une participation efficace à l'assistance technique à distance. La plupart ont indiqué qu'une connexion à Internet était fournie dans les bureaux par le ministère de la Santé, les partenaires de mise en œuvre ou grâce à des donateurs comme le Fonds mondial et PMI. Hormis cela, aucune ressource spécifique n'a été mentionnée. L'accès à une connexion à Internet fiable s'est avéré problématique pour le personnel sur le terrain, soit parce qu'il participait à distance depuis la maison, soit parce qu'il devait se rendre dans des hôtels pour accéder à une meilleure connexion.

Qualité de l'assistance technique : De manière générale, les PNLP et les partenaires dans les pays ont donné des notes élevées pour la qualité de l'assistance technique et les bonnes relations assurées par les fournisseurs d'assistance technique au cours des interactions.

(Partenaire sur le terrain) : « Les fournisseurs d'assistance technique de l'APP sont compétents et expérimentés. Ils apportent des perspectives d'autres pays qui aident à la mise en œuvre de la campagne. »

Dans les pays moins habitués à collaborer avec l'APP, certaines personnes interrogées estimaient que les fournisseurs d'assistance technique désignés pour les soutenir devaient s'employer à mieux comprendre le contexte du pays et faire plus d'efforts pour s'appuyer sur les directives et outils existants au lieu d'en introduire d'autres. Ainsi, il pouvait falloir plus de temps pour parvenir à un consensus au sujet des adaptations au Covid-19 dans des pays comme le Niger, le Soudan et la Zambie, ou s'avérer plus difficile d'assurer le suivi des mesures convenues lors de communications à distance.

FACTEURS QUI FACILITENT OU ENTRAVENT L'ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE DE L'APP

À partir des entretiens et de l'examen de certains documents pour les campagnes, les facteurs suivants, qui favorisent ou freinent l'efficacité de l'assistance technique à distance, ont été identifiés.

Facteurs favorables

Expérience préalable notable de l'assistance technique de l'APP : les collaborations antérieures des pays avec des fournisseurs d'assistance technique de l'APP semblent influencer le degré de réceptivité à l'assistance ainsi que sa qualité. Par exemple, les fournisseurs d'assistance technique au Nigéria, au Togo et au Cameroun possédaient des années d'expérience s'agissant de soutenir les campagnes de distribution de MII dans ces pays ainsi qu'une bonne compréhension du contexte national, et avaient gagné la confiance du personnel des PNLP lors de précédentes missions sur le terrain.

Disponibilité de la direction technique de l'APP : Tous les acteurs de la campagne – fournisseurs d'assistance technique, PNLP et partenaires – ont signalé que pouvoir recourir à l'expertise de spécialistes techniques chevronnés de l'APP selon les besoins était extrêmement utile. Cette expertise était mise à disposition tout au long du processus de soutien à distance sous la forme d'un mentorat, lequel aidait à faciliter la transition d'une assistance technique sur le terrain à une assistance technique à distance.

Calendriers et plans d'action : La création de calendriers et de plans d'action définissant avec précision les rôles et responsabilités de tous les partenaires (APP, PNLP, autres partenaires sur le terrain) a été mise en avant comme un outil efficace qui permet de maintenir la communication et de faciliter le processus d'assistance technique à distance.

Capacité de solliciter des donateurs clés pour aider au suivi sur le terrain : Les personnes interrogées ont observé que l'accès au Fonds mondial, à PMI ou aux représentants de l'OMS pour faciliter les discussions stratégiques et assurer le suivi sur le terrain était souvent essentiel au bon fonctionnement du soutien à distance.

Partage des expériences de campagne d'autres pays : Les efforts des fournisseurs d'assistance technique pour diffuser les expériences de campagne d'autres pays ont convaincu les PNLP et les partenaires qu'il était possible de poursuivre les campagnes dans le contexte du Covid-19. Les directives, outils et procédures opérationnelles normalisées/aide-mémoires servaient aussi de modèles pour adapter rapidement les stratégies et documents des pays. Un partenaire a indiqué à quel point les échanges autour de la campagne du Bénin avaient aidé le PNLP à comprendre comment la distribution en porte-à-porte pouvait être réalisée de manière efficace dans le contexte du Covid-19. Le plan de suivi et d'évaluation du Pakistan a été communiqué au PNLP de la Zambie.

Recours aux diapositives PowerPoint pour mettre en évidence les points clés au cours des appels : Le personnel des PNLP et les partenaires sur le terrain ont constaté que l'utilisation de diapositives

énumérant les points de l'ordre du jour, les actions, les responsabilités et les principales adaptations au niveau des documents ainsi que le suivi nécessaires étaient particulièrement utiles pour comprendre les points clés.

Usage stratégique des nouvelles technologies de la communication : Un membre du personnel d'un PNLP a fait observer qu'en réalité, la pandémie de Covid-19 a amélioré la communication pour la planification et le suivi des campagnes, car elle a introduit des possibilités telles que les réunions sur Zoom et les groupes WhatsApp, qui permettent des échanges rapides même après les heures de bureau. Au Nigéria, le PNLP a mis en place ses propres réseaux WhatsApp pour le personnel des campagnes au niveau fédéral et des États.

Présence de consultants nationaux sur le terrain : L'APP encourage les pays à engager des consultants nationaux pour les campagnes depuis que l'OMS a adopté les objectifs de couverture universelle, car elle a conscience de la charge de travail considérable liée à la planification et à la mise en œuvre d'une campagne pesant sur le personnel du PNLP qui est aussi tenu de s'acquitter d'autres tâches non liées à la campagne dans le cadre de ses fonctions. Un certain nombre de personnes interrogées ont indiqué que des consultants nationaux avaient été recrutés pour soutenir les campagnes, mais les évaluateurs n'avaient pas eu accès à leur mandat. Le financement des consultants nationaux provenait du Fonds mondial, de l'APP par l'intermédiaire de RBM et/ou de PMI, selon le pays. De nombreux consultants internationaux embauchés par des partenaires comme spécialistes des campagnes de distribution de MII avaient été encadrés lorsqu'ils travaillaient comme consultants nationaux pour l'appui aux campagnes de distribution de MII. Ainsi, le recrutement de consultants nationaux jouant le rôle de délégués des fournisseurs d'assistance technique de l'APP sur le terrain dans le cadre du soutien à distance peut aussi contribuer à créer un noyau à long terme de spécialistes des campagnes en vue de soutenir les pays. Par l'intermédiaire de RBM, l'APP a appliqué un modèle semblable en République centrafricaine en engageant un spécialiste national pour fournir une assistance technique sur le terrain ; cette personne s'était avérée essentielle pour adapter les documents de la campagne à un contexte opérationnel complexe.

Les consultants nationaux apportaient leur aide en ce qui concernait les documents de campagne et assuraient le suivi des points d'action qui faisaient l'objet de courriers électroniques et réunions d'assistance technique à distance. Les personnes interrogées estimaient généralement que la présence d'une personne intégrée dans le PNLP, qui faisait la liaison entre les fournisseurs d'assistance technique apportant un soutien à distance et l'équipe présente sur le terrain ainsi que les partenaires, accroissait l'efficacité de l'assistance technique et améliorait le renforcement des capacités. Cela est particulièrement utile dans les situations d'urgence complexes, comme l'a fait remarquer un partenaire. Cela étant, plusieurs fournisseurs d'assistance technique ont exprimé des préoccupations au sujet de la mise en place d'un « intermédiaire supplémentaire » qui pourrait s'avérer inefficace en fonction du consultant national choisi. Ils craignaient aussi que les programmes nationaux puissent effectivement déléguer toutes les obligations liées aux campagnes au consultant national et au fournisseur d'assistance technique de l'APP au lieu d'y participer pleinement comme ils devraient le faire.

Obstacles

Accès aux technologies et connexion à Internet : Ces deux éléments constituaient des obstacles persistants qui faisaient l'objet de discussions entre tous les partenaires et les fournisseurs de l'APP. Ils freinaient la capacité des fournisseurs d'assistance technique d'apporter un soutien efficace et de qualité accompagné d'un suivi performant. Les confinements comme ceux qu'avait connus le Soudan aggravaient les problèmes de connectivité souvent importants rencontrés dans les foyers. Les fournisseurs d'assistance technique pour la Zambie ont aidé à l'élaboration de matériel de formation, mais les problèmes liés à Zoom les ont empêchés de participer à l'atelier de formation des formateurs organisé au niveau central. Le PNLP et les partenaires en République centrafricaine étaient confrontés aux mêmes limites en matière de contribution des fournisseurs d'assistance technique aux ateliers de formation des formateurs dans le cadre du soutien à distance.

(Partenaire mondial) : « Le soutien à distance ne fonctionne pas lorsque la connexion pour contacter le PNLP est mauvaise. En plus, le PNLP a autre chose à faire. Nous pouvons envoyer un document plusieurs fois sans recevoir de retour, parce que le PNLP a d'autres priorités. Sur le terrain, ce suivi est plus facile. »

Barrière de la langue : Dans certains pays, la barrière de la langue entre les fournisseurs d'assistance technique, les partenaires dans le pays et le PNLP peut empêcher, dans le contexte du soutien à distance, les progrès en matière d'assistance technique. Le manque de maîtrise du portugais dans l'équipe d'assistance technique de l'APP a compliqué et prolongé les échanges à distance au Mozambique par rapport à ce qui aurait été possible dans le cadre de missions en personne. De même, les fournisseurs d'assistance technique qui soutenaient le Soudan manquaient de connaissances de l'arabe, ce qui rendait difficile la réception d'observations au sujet des révisions des documents. D'après l'une des personnes interrogées, cette difficulté aurait pu être mieux gérée dans le contexte d'une mission en personne.

Contexte national et communication : Les fournisseurs d'assistance technique ont signalé que certains pays peuvent hésiter à s'écarter de leurs stratégies existantes, ce qui peut compliquer le processus d'assistance technique. Cela étant dit, certains membres du personnel des PNLP et partenaires interrogés ont constaté des malentendus à propos du contexte local chez les fournisseurs d'assistance technique qui venaient d'être affectés aux pays qu'ils soutenaient, et l'assistance technique à distance ne faisait qu'aggraver la situation. Ils ont fait part de problèmes de communication au sujet des délais pour les tâches à exécuter et à surveiller et, parfois, un manque de reconnaissance de l'expérience des précédentes campagnes du PNLP et de capacité de prendre des décisions. Dans un pays, les partenaires ont observé comment l'absence de contacts en personne et l'impossibilité de « lire » les expressions faciales pouvaient avoir causé des malentendus ; les fournisseurs d'assistance technique pouvaient avoir, à tort, interprété les réactions du PNLP comme une « dispute » plutôt qu'un échange normal de points de vue. Plusieurs membres du personnel des PNLP et des partenaires ont aussi indiqué que les fournisseurs d'assistance technique doivent s'adapter aux documents existants des pays afin de proposer des mises à jour techniques et des adaptations liées au Covid-19.

(Représentant d'un PNLP) : « Il n'y a pas de solution toute faite applicable à l'ensemble des pays. Les fournisseurs d'assistance technique doivent comprendre cela et ne pas insister, et ils [devraient] être plus ouverts à [notre pays] ». Lorsqu'ils suggèrent de procéder au recensement et à la distribution de MII en même temps, « nous durcissons notre ton et disons non. Les fournisseurs d'assistance technique doivent être ouverts d'esprit, [notre pays] a déjà mené des campagnes et il faut tenir compte de cela. »

Formation ou orientation consacrée aux approches à distance : L'apprentissage en groupe et la formation technique de l'APP visaient davantage à échanger des informations techniques et relatives aux programmes actualisés aux fins de la mise en œuvre des adaptations au Covid-19 qu'à orienter en tous points les fournisseurs d'assistance technique au sujet des meilleures pratiques en matière d'assistance technique à distance. Cette approche était compréhensible : la pandémie avait forcé un basculement soudain vers un soutien entièrement à distance, et les directives pour la mise en œuvre de l'assistance technique dans le cadre des campagnes sanitaires par des plateformes virtuelles n'avaient pas encore été élaborées afin de servir de base aux formations. La plupart des fournisseurs d'assistance technique possédaient un certain niveau d'expérience s'agissant de l'assistance technique à distance associée à des missions sur le terrain, mais pas pour ce qui était de fournir l'ensemble du soutien aux campagnes en ligne. Un certain nombre de ces fournisseurs estiment qu'il leur aurait été profitable de bénéficier d'une formation ou d'orientations plus formelle(s) au sujet de la mise en œuvre de l'assistance technique à distance, comprenant les enseignements tirés par les gestionnaires de programme des pays et les partenaires à propos des stratégies de communication, ainsi que des conseils pour l'utilisation des plateformes de technologie virtuelle et pour la mise en place et l'utilisation concrète des programmes de formation en ligne.

Mandat et attentes des pays en ce qui concerne les fournisseurs d'assistance technique : Les PNLP et les fournisseurs d'assistance technique ont indiqué que l'absence de mandat clair pour ces derniers était, selon eux, un problème fréquent. Cette tension au sujet des rôles et responsabilités des fournisseurs d'assistance technique vis-à-vis du PNLP et des partenaires dans le pays était antérieure à la pandémie, mais la transition vers une assistance technique entièrement à distance avait rendu ce problème encore plus difficile à régler. Les PNLP attendaient souvent des fournisseurs d'assistance technique de l'APP qu'en tant que consultants, ils s'occupent davantage du « gros du travail » pour ce qui était de préparer les documents, plutôt que de se contenter de « conseiller » le programme. Même s'ils participaient à la rédaction et à l'édition, les fournisseurs d'assistance technique de l'APP comptaient sur le personnel des PNLP et leurs partenaires de mise en œuvre pour réaliser l'essentiel de la préparation des documents, en raison de la nécessité pour chaque pays de s'appropriier les différentes activités et procédures liées aux campagnes. Il n'est pas toujours facile de déterminer dans quelle mesure les fournisseurs d'assistance technique examinent les mandats proposés à l'avance, mais le problème peut aussi être davantage lié à la traduction du mandat en un plan de travail concret définissant les rôles et responsabilités, et à des malentendus survenus à ce moment-là.

(Fournisseur d'assistance technique) : « Ils voient le consultant [en assistance technique de l'APP] comme une personne qui réalise un travail pour eux. Ils ne comprennent pas l'importance du transfert de compétences en tant que tâche. Ils sont pressés de terminer les tâches à réaliser. »

(Partenaire mondial) : « Nous devons acquérir une très bonne compréhension du mode opératoire de nos consultants. Si un pays demande un soutien, nous devons déterminer quelle est la personne la mieux qualifiée pour être envoyée dans ce pays. Ils [les fournisseurs d'assistance technique] doivent comprendre où ils travaillent et quels sont les problèmes du pays. Cela implique notamment [pour les PNLP] de comprendre quel est le champ d'expertise du consultant et à quel domaine appartiennent ses capacités. »

Les contrats pour les fournisseurs d'assistance technique répondent aux demandes des pays, dans le cadre de l'annexe A qui définit les résultats escomptés, notamment les documents qui doivent être élaborés. L'APP avait préparé un modèle de plan de travail pour aider les fournisseurs d'assistance technique à négocier les rôles et responsabilités avec le personnel présent dans le pays aux fins de l'élaboration des documents de campagne, mais ces fournisseurs n'exécutaient pas systématiquement les plans de travail et ne les examinaient pas en détail avec le PNLP et les partenaires sur le terrain, les considérant plutôt comme un outil de travail interne de l'APP que comme un dispositif qui permettrait de se mettre d'accord sur les responsabilités de chacun. En définitive, les fournisseurs d'assistance technique avaient l'impression de ne pas disposer de l'autorité nécessaire pour distribuer les tâches et assurer le suivi des mesures ; selon l'un d'entre eux, le personnel des PNLP « répond aux autorités de haut niveau, et non aux fournisseurs d'assistance technique ».

Flexibilité des contrats des fournisseurs d'assistance technique : Comme cela a été indiqué, les contrats établis par RBM semblaient ménager moins de flexibilité que ceux de la Fédération internationale s'agissant des ajustements au contexte du Covid-19 et du soutien à distance, en particulier en raison du manque de clarté des procédures de prorogation. Par conséquent, des contraintes de temps considérables pesaient sur les fournisseurs d'assistance technique, les PNLP et leurs partenaires pour l'accomplissement des tâches dans les délais impartis. Pourtant, le soutien à distance était régulièrement décrit comme un processus dont le suivi et l'obtention de résultats concrets prenaient plus de temps. En outre, certains fournisseurs d'assistance technique portaient assistance à plusieurs pays en même temps, de sorte que leur temps était divisé et (comme cela avait été observé en Zambie), le déroulement des réunions pouvait être quelque peu hâté. Les contrats de la Fédération internationale et du projet New Nets étaient considérés comme plus flexibles face aux défis comme la pandémie de Covid-19.

(Partenaire sur le terrain) : « Les consultants de l'APP sont victimes de leur propre succès, limités en termes de temps et partagés avec d'autres pays [responsabilités]. »

(Personnel du PNLP) : « Les fournisseurs de l'APP semblaient très demandés et pris par le temps. Ils géraient un nombre relativement élevé de pays simultanément. »

Expérience limitée ou inexistante dans le pays en matière d'assistance technique de l'APP : Dans les pays possédant peu d'expérience de l'assistance technique de l'APP, le personnel des PNLP estimait que certains fournisseurs d'assistance technique ne comprenaient pas bien le contexte local et ne tenaient pas compte de manière adéquate de l'expertise et des orientations existantes relatives aux campagnes. La rotation du personnel au ministère de la Santé du Soudan compliquait encore l'assistance technique à distance. Si les fournisseurs d'assistance technique de l'APP étaient nouveaux dans un pays et/ou qu'ils n'avaient pas de connaissances concrètes du contexte du pays, les réunions d'assistance technique à distance pouvaient causer des dispersements, être répétitives et demander du temps pour l'obtention d'un consensus au sujet des adaptations au Covid-19. Ces situations accroissaient la nécessité d'un appui de la part de la direction technique de l'APP et affectaient la qualité des résultats des fournisseurs d'assistance technique.

Engagement variable du personnel des PNLP et des partenaires dans les pays en faveur du processus de soutien à distance, par rapport à l'assistance technique sur le terrain : Le temps que le personnel national s'engage à consacrer à la communication en ligne semblait varier d'un individu à l'autre, car chacun se concentrait sur d'autres priorités du programme que la campagne de distribution de MII. Fait révélateur, les équipes sur le terrain étaient souvent préoccupées, en 2020, par les demandes pour le Fonds mondial et par les ajustements des programmes liés au Covid-19. Par conséquent, le personnel du PNLP qui participait bien aux réunions à distance ne disposait pas toujours du soutien de haut niveau au moment opportun pour prendre des décisions. Un certain nombre de personnes interrogées ont indiqué que ce problème était moins présent dans le contexte du soutien sur le terrain :

(Personnel du PNLP) : « La prise de décision est un problème quand les gestionnaires des programmes ne sont pas disponibles lors des appels [à la différence des missions en personne], et cela cause beaucoup de va-et-vient. Certains donnent la priorité à d'autres activités. En personne, on peut boire un verre ou un café et résoudre les problèmes. À distance, ce n'est pas possible. Les fournisseurs d'assistance technique ont des tâches à réaliser, les personnes sur le terrain doivent s'engager, et des problèmes surviennent si elles sont trop occupées. Et ensuite le contrat du fournisseur d'assistance technique se termine. »

(Partenaire mondial) : « Je n'aime pas beaucoup l'idée de l'assistance technique à distance en tant que norme. La résolution de problèmes en personne est un environnement différent. Des échanges en privé, autour d'un déjeuner ou d'un verre, ce type de conversation directe fait défaut. C'est difficile d'avoir une discussion franche en entassant dans un appel d'une heure ce qu'on règle généralement en quelques jours. »

(Fournisseur d'assistance technique) : « Lorsque nous sommes en mission, nous pouvons trouver les personnes avec lesquelles établir un contact. À distance, nous comptons sur d'autres personnes pour répondre à notre demande d'établir un contact et pour recevoir un suivi. »

(Fournisseur d'assistance technique) : « C'était différent parce que quand nous sommes sur place, le plan d'action et les délais sont déjà fixés lorsque nous quittons le pays. Après cela, nous pouvons nous concentrer sur la réalisation d'une tâche avec des personnes spécifiques. En raison du Covid-19, il était difficile de coordonner et de mener à bien le plan d'action dans les délais impartis, et plus difficile encore d'intéresser les personnes, alors que de multiples parties prenantes étaient souvent impliquées. »

Moment non optimal pour l'assistance technique à distance : Dans certains cas, le soutien peut poser des problèmes lorsqu'il n'est pas apporté dès le début du processus de campagne. Au Niger, le PNLN a fait appel à l'assistance technique de l'APP après avoir entendu parler de l'expérience du Bénin relative aux adaptations au Covid-19. À ce moment-là, le pays avait établi son calendrier de campagne et terminé ses documents et outils. Un partenaire issu d'un autre pays a fait observer que le PNLN était réticent à l'idée d'apporter des changements à la dernière minute et considérait que l'assistance technique de l'APP n'était pas si utile. L'APP était aussi confrontée à des difficultés liées aux courts délais pour la réception des demandes d'assistance technique conformément aux règles de l'UNOPS.

LIMITATIONS DE L'ÉVALUATION

Les évaluateurs ont fait face à un certain nombre de limitations. Les exigences liées au contexte de la pandémie de Covid-19, les problèmes de sécurité, le changement de personnel et les difficultés liées à Internet étaient autant de facteurs qui affectaient la disponibilité du personnel ciblé pour les entretiens. C'était le cas en particulier pour le personnel des PNLN. Le questionnaire utilisé pour faciliter les entretiens exigeait finalement plus que les 45 minutes initialement prévues, ce qui laissait une partie des questions sans réponses lors de certaines discussions.

RECOMMANDATIONS

La plupart des recommandations ci-après s'appliquent à la fois à l'assistance technique à distance dans le contexte du Covid-19 et à l'assistance technique à plus long terme pour l'après-Covid-19, et elles tiennent compte des suggestions formulées par les personnes interrogées ainsi que de celles des évaluateurs.

Améliorer l'accès aux technologies pour l'assistance technique à distance et leur utilisation

- Orienter les fournisseurs d'assistance technique de l'APP et les collègues présents sur le terrain vers les technologies de réunions virtuelles. Certaines orientations de la direction de l'APP ou de fournisseurs d'assistance technique plus au fait de l'utilisation des plateformes virtuelles pourraient être utiles à ceux dont les compétences en matière de technologies sont plus limitées. Les ressources existantes pour la formation en ligne ou l'assistance technique virtuelle peuvent être répertoriées dans ces orientations, y compris celles qui sont mises à disposition par des établissements universitaires. Au vu de la demande de soutien à distance et du maintien probable de cette forme de soutien à plus long terme, une expérience réussie en matière de communication

via les plateformes virtuelles est un atout qui pourra être pris en compte pour le recrutement de futurs fournisseurs d'assistance technique.

- Investir selon les besoins pour améliorer la connectivité. Les communications en ligne à distance durant souvent plus d'une à deux heures, les PNLP et les donateurs peuvent investir dans une connexion à Internet adéquate pour les bureaux des programmes (si les réunions sont organisées dans le respect des précautions liées au Covid-19), plutôt que de dépendre du service imprévisible fourni dans les hôtels ou de la connexion dont disposent les participants chez eux. RBM a demandé qu'un accès au Wi-Fi soit fourni aux personnes forcées de travailler chez elles au Soudan en utilisant leur téléphone personnel pendant le confinement ; toutefois, les partenaires sur le terrain n'ont pas trouvé de mécanisme fiable permettant de s'assurer que les fonds transférés aux individus étaient utilisés aux fins prévues.
- Structurer les réunions virtuelles pour réduire l'épuisement lié à Zoom. L'établissement de limites de temps strictes dans le cadre d'un ordre du jour structuré, la diffusion des comptes-rendus accompagnés des mesures à prendre et la programmation de pauses régulières aideraient à assurer une participation générale et à accroître la productivité.

Clarifier le mandat du fournisseur d'assistance technique, les dispositions contractuelles et les attentes afin d'améliorer le soutien à distance

- Clarifier les procédures contractuelles et les modifications auprès des partenaires clés en vue d'identifier les causes des lacunes signalées au sujet du service des fournisseurs d'assistance technique et de proposer des solutions afin d'y remédier. De nombreuses personnes interrogées ont suggéré que l'APP et ses partenaires trouvent des moyens de simplifier les transitions entre les contrats afin d'éviter de perturber le soutien des fournisseurs d'assistance technique. Elles ont aussi évoqué l'idée de réduire le nombre de pays confiés à ces fournisseurs pour qu'ils ne se dispersent pas. À cet effet, il peut être envisagé d'éviter les missions dans plusieurs pays où les phases des campagnes se chevauchent (par exemple, si la micro-planification est prévue pour la même période) et de demander aux fournisseurs d'assistance technique disponibles de soutenir des campagnes entières (plutôt que des phases spécifiques) en fonction des besoins du pays. La répartition des heures allouées à chaque pays pourrait être calculée plus rigoureusement, en particulier pour ceux qui ont besoin de davantage d'assistance technique.
- Veiller à ce que le mandat des fournisseurs d'assistance technique soit clair et compris par toutes les parties. Le mandat doit expliquer clairement les rôles et responsabilités des fournisseurs d'assistance technique, ainsi que la manière dont ils s'insèrent dans les attentes du PNLP et des partenaires sur le terrain. L'APP pourrait envisager d'établir ou de repenser les attentes minimales en matière de performance prévues dans tous les mandats des fournisseurs d'assistance technique. Ceux-ci devraient bien comprendre le mandat proposé par les PNLP avant d'entamer leur assistance. L'APP devrait collaborer étroitement avec les PNLP qui demandent une assistance technique afin d'adapter soigneusement le mandat et les objectifs du soutien à la capacité réelle du pays, à son

niveau d'expérience et à la disponibilité des directives et outils relatifs aux campagnes existants ; il n'existe pas d'approche universelle. Par exemple, un pays d'Afrique de l'Ouest visé par l'évaluation aurait préféré des fournisseurs d'assistance technique dotés de plus d'expérience en matière de distribution dans les zones d'insécurité. Le pays avait déjà de l'expérience en matière de distribution de MII en porte-à-porte dans les régions touchées par l'insécurité, et le PNLP estimait que les fournisseurs d'assistance technique auraient dû accorder une attention plus égale aux adaptations au Covid-19 d'une part, et à l'insécurité d'autre part. L'un des membres d'un PNLP interrogé a fait observer ceci :

« Au début, nous pensions qu'on nous dirait ce qu'il fallait faire, mais nous nous sommes rendu compte que [le mandat] était plus ouvert. Les fournisseurs d'assistance technique doivent indiquer clairement dès le départ ce qu'ils feront et les domaines sur lesquels ils se concentreront. »

Cela étant, les PNLP doivent aussi s'assurer qu'eux-mêmes et leurs partenaires sur le terrain comprennent exactement l'assistance technique définie dans le mandat ainsi que les rôles et responsabilités négociés dans les plans de travail mis en place pour l'exécution de ce mandat (voir ci-après). Il doit être clair que les fournisseurs d'assistance technique complètent mais ne remplacent pas le personnel existant du programme national.

- Encourager vivement la mise en place de plans de travail hebdomadaires afin d'aider à définir les rôles et responsabilités. L'utilisation du modèle existant ou modifié rendra les objectifs et les défis plus transparents pour la direction technique de l'APP, les PNLP (notamment les personnes de référence) et les partenaires sur le terrain lors de la fourniture du soutien à distance. Un plan de travail mis au point conjointement et approuvé par tous, qui met en évidence les rôles et responsabilités du fournisseur d'assistance technique de l'APP, du PNLP et des partenaires sur le terrain en vue d'atteindre les résultats attendus en termes d'assistance technique peut contribuer à éviter les malentendus liés aux mandats des fournisseurs d'assistance technique.
- Au début des missions d'assistance technique, se mettre d'accord sur l'utilisation des outils de communication virtuelle. Les fournisseurs d'assistance technique, les PNLP et les partenaires sur le terrain devraient identifier les plateformes virtuelles les plus fiables en termes de connectivité, de compréhension de la technologie, de familiarité des utilisateurs avec ces plateformes ainsi que de besoins en matière de formation ou d'orientation pour leur utilisation, et déterminer qui sera responsable d'assurer l'accès à celles-ci. L'APP/la Fédération internationale et RBM exigent que les fournisseurs d'assistance technique se créent un compte dans le cadre de leurs propres dépenses professionnelles de consultants, car il n'est pas fourni séparément par l'APP. Les comptes gratuits dotés de limites de temps perturbent la continuité des communications à distance et devraient être évités. Cela devrait être précisé clairement dans les contrats des fournisseurs d'assistance technique et pris en compte dans le recrutement des consultants.

- Veiller à ce que les fournisseurs d'assistance technique affectés aux pays ayant un environnement opérationnel complexe possèdent l'expérience requise pour les situations d'urgence. Pour le soutien à distance en particulier, il est essentiel de comprendre les limitations liées aux conflits ou aux catastrophes naturelles, surtout dans la phase de planification de la campagne.

Améliorer les capacités des fournisseurs d'assistance technique et de l'équipe présente sur le terrain en matière d'assistance technique à distance

- Mener des formations en matière d'assistance technique à distance. Lors de leurs séances techniques continues, les fournisseurs d'assistance technique devraient consacrer du temps spécifiquement à l'étude des meilleures pratiques pour l'assistance technique à distance. La formation peut comprendre des stratégies relatives aux aptitudes effectives en matière de négociation et de communication pour l'utilisation des plateformes virtuelles. Une formation structurée distincte pourrait être organisée, en particulier pour les nouveaux fournisseurs d'assistance technique. En outre, des possibilités concrètes pourraient être étudiées en vue de guider les équipes présentes sur le terrain, qu'elles aient été formées par les fournisseurs d'assistance technique ou formées dans le pays par le PNLP et ses partenaires de mise en œuvre. Si nécessaire, l'APP peut envisager de collaborer avec un contractant extérieur qui connaît bien ce partenariat et les campagnes de distribution de MII afin de l'aider à organiser ce type de formation.
- Mettre au point un bref document de référence contenant les procédures et les meilleures pratiques pour l'assistance technique à distance. Destiné aux fournisseurs d'assistance technique et à ceux qui reçoivent un soutien sur le terrain, ce document pourrait contenir des lignes directrices relatives aux procédures de l'APP pour l'apport du soutien à distance ainsi que des conseils au sujet du fonctionnement de l'assistance technique en ligne, prévoir la mise en place de rôles spécifiques à chaque pays et déterminer les attentes des parties concernées. L'APP peut établir une équipe *ad hoc* composée de membres de son personnel, de fournisseurs d'assistance technique et de représentants du PNLP ainsi que des partenaires sur le terrain en vue de mettre au point ces lignes directrices. Celles-ci devraient mettre en évidence les meilleures pratiques et les enseignements tirés des formations sur les plateformes virtuelles. Comme indiqué plus haut, l'APP peut, selon ses besoins, demander l'aide d'un contractant extérieur qui a l'habitude de soutenir les campagnes de distribution de MII, en vue d'aider à mettre au point le document.
- Promouvoir la pratique consistant à s'appuyer sur les capacités de campagne existantes pour faciliter un soutien à distance performant. Les fournisseurs d'assistance technique peuvent recevoir une formation ou un rappel leur indiquant de veiller à tenir compte des capacités de campagne existantes et à s'appuyer sur celles-ci, notamment sur les documents et outils de campagne déjà en place, pour créer un cadre adapté au Covid-19 ou à toute autre modification technique. Il est extrêmement difficile de favoriser ou de maintenir la crédibilité du fournisseur d'assistance technique de l'APP auprès du personnel du programme dans le pays et des partenaires sans contact personnel, en particulier lorsque les fournisseurs d'assistance technique de l'APP n'ont pas établi de relations de travail directes. Cela est pourtant essentiel pour la réussite de la campagne, pour le

renforcement des capacités à distance et pour la fourniture future d'une assistance technique de l'APP à ces pays, selon leurs besoins. Les fournisseurs d'assistance technique doivent aussi être conscients que le personnel des PNLP a des responsabilités non liées à la campagne et élaborer une stratégie avec eux en vue d'atteindre les objectifs et de respecter les délais fixés pour la campagne malgré les limitations associées au soutien à distance. En parallèle, les bénéficiaires de l'assistance technique de l'APP doivent comprendre et garder à l'esprit les contraintes de temps et de ressources avec lesquelles les fournisseurs d'assistance technique doivent tenter de composer dans le contexte du Covid-19.

- Associer soigneusement les compétences et expériences des fournisseurs d'assistance technique aux besoins des pays lors de l'attribution des missions. Les possibilités sont notamment de mettre en équipe de nouveaux fournisseurs d'assistance technique avec d'autres plus expérimentés, en s'assurant (dans la mesure du possible) qu'au moins l'un d'entre eux ait déjà une expérience de terrain solide dans le pays recevant le soutien, de cibler des situations spéciales des pays (par exemple environnements opérationnels complexes, expérience préalable avec les campagnes) et de recruter à l'avenir exclusivement des individus qui possèdent les capacités exigées en matière de communication en ligne.

Restructurer les réunions d'assistance technique à distance

- Assurer la participation des principaux décideurs aux réunions à distance. Dès le départ, les fournisseurs d'assistance technique et le personnel du PNLP et des partenaires doivent se mettre d'accord sur une manière d'assurer la disponibilité du personnel de haut-niveau afin d'approuver les décisions stratégiques clés en temps voulu, et de faire en sorte que l'autorité soit déléguée le cas échéant, de manière à ce que la planification de la campagne puisse avancer efficacement. Les équipes dans les pays et les fournisseurs d'assistance technique peuvent signaler que la présence des principaux décideurs est souhaitée pour des réunions spécifiques en vue de l'adoption rapide de politiques et stratégies. En outre, il pourrait être utile de désigner une personne de référence au niveau national pour le programme, qui aurait l'autorité pour prendre des décisions.
- Élaborer des ordres du jour composés d'objectifs clés avant les réunions à distance. Les ordres du jour devraient être mis au point par le PNLP, mais les fournisseurs d'assistance technique ou les partenaires sur le terrain peuvent contribuer à faciliter le processus. Les présentations PowerPoint peuvent être utiles au cours des réunions à des fins de structure, pour veiller à ce que toutes les informations soient données et tous les objectifs atteints. Les comptes-rendus, contenant des points clés et un suivi, devraient être examinés au début de chaque séance en ligne.

Consulter les ressources extérieures pour renforcer l'assistance technique à distance

- Promouvoir le recrutement et la formation de consultants nationaux afin de faciliter la planification et la mise en œuvre des campagnes sur le terrain. Les individus présents sur le terrain peuvent soutenir le personnel du PNLP confronté à des priorités concurrentes et faciliter la communication

et le suivi des conseils donnés par les fournisseurs d'assistance technique. Mettre en relation les consultants nationaux et les fournisseurs d'assistance technique au début du processus de planification de campagne et demander aux fournisseurs d'assistance technique de l'APP de les guider ou les former pourrait permettre de mettre à jour et renforcer leur engagement technique, de clarifier les attentes et de consolider les relations de travail. La mise en place de relations de mentorat entre les consultants internationaux plus expérimentés et leurs homologues nationaux peut aider à renforcer leur capacité technique. Les consultants nationaux peuvent exiger des ressources supplémentaires pour assurer une connectivité fiable ainsi qu'une formation à l'utilisation des plateformes virtuelles, de sorte que cela soit inclus dans le budget pour leur recrutement.

Les consultants nationaux sont plus performants si les PNLP et les partenaires sur le terrain leur accordent une liberté suffisante pour qu'ils jouent le rôle de personne de référence dans le cadre de la campagne. Par ailleurs, les accords devraient préciser que les consultants nationaux servent d'appui d'urgence ; ils *complètent, mais ne remplacent pas*, la participation cruciale du personnel du PNLP et des partenaires sur le terrain à la planification et la mise en œuvre des campagnes. Les modalités de financement de ces consultants devront peut-être être clarifiées dans certains pays, en particulier si ni les PNLP ni les partenaires locaux ne peuvent recevoir de fonds pour les engager. Le fait d'avoir un partenaire extérieur tel que l'Alliance des dirigeants africains contre le paludisme pour recevoir les financements et recruter les individus peut permettre de contourner cette difficulté. Pour favoriser le recrutement des consultants nationaux, il peut être envisagé de réaliser des études de cas portant sur la manière dont d'autres pays ont eu recours à ces consultants pour améliorer leur campagne, en particulier dans le contexte du soutien à distance.

- Explorer le recours stratégique et prudent aux partenaires afin d'aider à garder le soutien à distance sur la bonne voie. Les PNLP peuvent négliger les préparatifs pour la campagne de distribution de MII en raison du Covid-19, des propositions de financement du Fonds mondial et de l'octroi de subventions, de catastrophes naturelles et d'autres situations d'urgence. Il est possible de faire appel stratégiquement aux partenaires tels que le Fonds mondial, PMI et l'OMS afin d'aider à garder la communication et le suivi sur la bonne voie. Cela doit être fait de manière diplomatique et constructive pour éviter de compromettre l'instauration de relations de confiance entre les fournisseurs d'assistance technique de l'APP et les équipes du PNLP ainsi que des partenaires sur le terrain. Le rôle des partenaires mondiaux doit avoir une portée limitée, et ceux-ci ne peuvent pas exercer les fonctions des fournisseurs d'assistance technique de l'APP à leur place.
- Encourager les échanges d'expériences en ligne entre les pays au sujet des adaptations au Covid-19. Avant la pandémie, l'APP a soutenu des missions d'apprentissage relatives aux campagnes qui ont donné de bons résultats, par exemple entre le Togo et le Tchad et entre le Nigéria et la Sierra Leone. Elle a aussi facilité un échange en ligne entre les PNLP, les partenaires et les fournisseurs d'assistance technique pour la République centrafricaine et Haïti, consacré aux adaptations des campagnes dans les zones d'insécurité. Pour compléter le partage des directives et outils nationaux relatifs aux adaptations au Covid-19, les représentants des pays peuvent être invités à participer aux

réunions en ligne en vue de répondre certaines demandes techniques et opérationnelles spécifiques formulées par le pays hôte.

- Envisager la mise en place d'une équipe de fournisseurs d'assistance technique dotés d'une expertise spécifique (par exemple en changement social et de comportement, en logistique) pour les PNLP et leurs partenaires sur le terrain, et d'autres fournisseurs d'assistance technique pour l'accès au soutien à distance. La direction de l'APP et un partenaire mondial ont suggéré de mettre en place une équipe d'experts en complément de ceux qui ont été désignés comme fournisseurs d'assistance technique pour soutenir un pays. Ces experts peuvent fournir des conseils pendant une durée limitée au sujet de problèmes techniques ou opérationnels plus complexes, selon les besoins, ou analyser des parties spécifiques des plans et documents des pays. Ils allègeraient également une partie de la charge qui pèse sur la direction technique de l'APP en matière de contrôle de la qualité des plans et documents élaborés.

Répondre aux besoins urgents et exceptionnels des pays

- Envisager la réalisation de missions sur place à durée limitée afin de compléter l'assistance technique à distance pour les besoins urgents des pays. Si les conditions permettent d'assurer la sécurité des consultants et des équipes de terrain, les pays ayant moins d'expérience en matière de campagne ou d'assistance technique de l'APP pourraient bénéficier en priorité de missions urgentes sur place à durée limitée axées sur les besoins spécifiques en matière de technique et de formation. La participation en personne aux ateliers de formation des formateurs (qui peuvent être difficile, voire impossible, à réaliser à distance) pourrait contribuer considérablement à la qualité des campagnes et à la création de liens entre les fournisseurs d'assistance technique de l'APP et les PNLP et partenaires du pays hôte.

Remerciements

Les évaluateurs remercient sincèrement la Fédération internationale, la direction de l'Alliance pour la prévention du paludisme, ainsi que la Fondation Bill et Melinda Gates pour leur soutien technique et financier. Ils remercient également les représentants des PNLP et des partenaires ainsi que les fournisseurs d'assistance technique de l'APP pour tout le temps qu'ils ont consacré aux longs entretiens virtuels et pour leur avis au sujet des observations et recommandations. Nous sommes reconnaissants à la School of Public Health de l'University at Albany d'avoir soutenu le stage de Mme Broome sur ce projet.

ANNEXE 1

Évaluation de l'efficacité du soutien à distance pour les campagnes de distribution massive de MII

Questions pour les discussions de groupe (Fournisseurs d'assistance technique)

Date :

Personnes interrogées :

Pays visés :

1. *[Présentation des évaluateurs] Nous vous interrogeons dans le cadre d'une évaluation de l'assistance technique à distance de l'APP pendant la pandémie de Covid-19. L'APP ayant déjà mené quelques discussions informelles au sujet du soutien à distance au cours des derniers mois, les questions seront plutôt destinées à comprendre le processus et les préoccupations plus en détail. L'entretien durera entre 45 et 60 minutes. Pour que l'évaluation soit efficace, nous vous prions de répondre le plus honnêtement possible. Vos réponses seront confidentielles car elles ne seront pas mises en lien avec votre identité.*
 - a. *Afin de nous assurer d'avoir bien saisi vos réponses, nous donnez-vous la permission d'enregistrer l'entretien ? L'enregistrement restera strictement confidentiel.*
 - b. *Donnez des exemples propres aux pays chaque fois que c'est possible.*
 - c. *Faites en sorte de répondre précisément à la question en elle-même plutôt que de vous étendre sur le contexte ou de donner des informations sans rapport avec la question.*
 - d. *Avez-vous des questions ?*
2. Expliquez-nous brièvement quelle formation vous avez reçue pour fournir une assistance technique à distance pendant le Covid-19.
3. En règle générale, comment les réunions de soutien à distance étaient-elles organisées et se déroulaient-elles dans chaque pays recevant un soutien ? *Suggestions :*
 - a. *Quelle était la fréquence des réunions ?*
 - b. *Combien de temps duraient les réunions ?*
 - c. *Comment vous-même et le personnel sur le terrain vous prépariez-vous aux réunions ?*
 - d. *Les objectifs de chaque réunion étaient-ils généralement atteints ? Pourquoi ou pourquoi pas ?*
 - e. *Comment le contexte du Covid-19 a-t-il affecté la manière dont le soutien à distance était délivré (p. ex. durée, accès au personnel, augmentation du temps nécessaire pour les modifications, etc.)*
4. Quel suivi était généralement réalisé des mesures à prendre à l'issue des réunions de soutien à distance ? *Suggestions :*
 - a. *Les mesures à prendre et les personnes responsables étaient-elles clairement identifiées à la fin de chaque réunion ?*

- b. *Le suivi était-il effectué au moyen d'appels ultérieurs ou de courriers électroniques ? Si oui, qui était contacté (p. ex. organisateurs des campagnes du PNLP, partenaires de mise en œuvre, autres) ?*
 - c. *Quel était l'impact du Covid-19 sur le suivi dans le pays ?*
 - d. *Qu'est-ce qui facilitait ou entravait la garantie d'un suivi efficace ?*
5. Pour chaque pays, quels facteurs facilitaient ou entravaient un transfert de compétences et un contrôle de qualité efficaces pour l'assistance technique à distance dans le contexte du Covid-19 ? *Suggestions :*
- a. *Dans quelle mesure le niveau d'expérience du pays en matière de campagnes de distribution de MII et de collaboration avec l'APP influençait-il la capacité de fournir une assistance technique efficace ? Comment avez-vous adapté votre soutien à distance à cela ? Qu'est-ce qui a ou n'a pas bien fonctionné ?*
 - b. *Quels étaient les possibilités et les défis, pour chaque pays, en ce qui concerne l'utilisation des plateformes en ligne ? Comment avez-vous ajusté le soutien à distance pour vous y adapter ?*
 - c. *Dans quelle mesure le niveau d'engagement du pays en faveur de l'approche de soutien à distance a-t-il eu un effet sur la qualité de la planification et de la mise en œuvre de la campagne ?*
 - d. *Sur la base de vos réunions à distance et de vos rapports de pays, diriez-vous que les orientations et recommandations issues du soutien à distance ont été mises en œuvre comme il se doit aux niveaux national, sous-national et communautaire ? Si oui, comment cela a-t-il été accompli ?*
 - e. *La tendance des pays à se reposer sur les fournisseurs d'assistance technique de l'APP pour « faire le travail » a-t-elle évolué avec le passage d'un soutien sur le terrain à un soutien à distance, et comment ?*
6. Comment l'APP, le personnel sur le terrain, les partenaires mondiaux et les autres fournisseurs d'assistance technique de l'APP ont-ils facilité ou entravé votre rôle s'agissant de fournir une assistance technique à distance à chaque pays dans le contexte du Covid-19 ?
- a. *[Question secondaire] Selon vous, quelles ressources vous manque-t-il pour fournir un soutien à distance efficace et adéquat ?*
7. [Facultatif] Quelles améliorations du soutien à distance recommanderiez-vous, dans le contexte du Covid-19 et à long terme ?
8. [Facultatif] Compte tenu de l'expérience à distance acquise dans le contexte du Covid-19, voyez-vous des avantages au soutien à distance par rapport au soutien sur le terrain à plus long terme ?

9. [Facultatif] Pour les pays dans lesquels le soutien à distance ne semble pas bien fonctionner, pouvez-vous recommander d'autres solutions dans le contexte du Covid-19 ?

10. *[Conclusion] Merci beaucoup pour votre participation.*

a. *Pourriez-vous nous communiquer les noms et coordonnées des personnes de référence que nous devrions interroger dans ces pays aux fins de la présente évaluation, notamment du PNLP, des partenaires dans le monde et sur le terrain et d'autres parties prenantes ?*

b. *Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions—à quelles questions que n'avons-nous pas posées aimeriez-vous répondre ?*

ANNEXE 2

Évaluation de l'efficacité du soutien à distance pour les campagnes de distribution massive de MII

Questions pour les discussions de groupe (PNLP et partenaires sur le terrain)

Date :

Personnes interrogées (noms et fonctions) :

Pays visés :

Dates de la campagne de distribution de MII :

1. *[Présentation des évaluateurs] Nous vous interrogeons dans le cadre d'une évaluation de l'assistance technique à distance de l'APP pendant la pandémie de Covid-19. L'APP ayant déjà mené quelques discussions informelles au sujet du soutien à distance au cours des derniers mois, les questions seront plutôt destinées à comprendre le processus et les préoccupations plus en détail. L'entretien durera entre 45 et 60 minutes. Pour que l'évaluation soit efficace, nous nous prions de répondre le plus honnêtement possible. Vos réponses seront confidentielles car elles ne seront pas mises en lien avec votre identité.*
 - a. *Afin de nous assurer d'avoir bien saisi vos réponses, nous donnez-vous la permission d'enregistrer l'entretien ? L'enregistrement restera strictement confidentiel.*
 - b. *Donnez des exemples propres aux pays chaque fois que c'est possible.*
 - c. *Faites en sorte de répondre précisément à la question en elle-même plutôt que de vous étendre sur le contexte ou de donner des informations sans rapport avec la question.*
 - d. *Avez-vous des questions ?*

2. **Décrivez brièvement votre expérience de collaboration avec les fournisseurs d'assistance technique de l'APP. Questions suggérées :**
 - a. *Avez-vous travaillé avec des fournisseurs d'assistance technique avant le Covid-19 ? Si oui, dans quel contexte ?*
 - b. *Comment avez-vous participé aux communications pour le soutien à distance avec l'APP lors de la dernière campagne ? (Réunions régulières et/ou ad hoc, courriers électroniques ou autres moyens de communication)*

3. **Décrivez une réunion typique. En règle générale, comment les réunions de soutien à distance étaient-elles organisées et se déroulaient-elles ? Suggestions :**
 - a. *Quelle était la fréquence des réunions ?*
 - b. *Combien de temps duraient les réunions ?*
 - c. *Qui les présidait ?*
 - d. *Qui élaborait l'ordre du jour ?*
 - e. *Qui prenait note des interventions ?*
 - f. *Les objectifs de chaque réunion étaient-ils généralement atteints ? Pourquoi ou pourquoi pas ?*
 - g. *Étiez-vous satisfaits du résultat des réunions ? Pourquoi ou pourquoi pas ?*

- h. Y avait-il des problèmes de disponibilité ? Étiez-vous en mesure de prendre du temps pour recevoir du soutien à distance aux fins de la campagne de distribution de MII dans le contexte du Covid-19 ?*
4. Quel suivi était généralement réalisé des mesures à prendre à l'issue des réunions de soutien à distance ? *Suggestions :*
- a. Les mesures à prendre et les personnes responsables étaient-elles clairement identifiées à la fin de chaque réunion ?*
 - b. Le suivi était-il effectué dans le cadre d'autres réunions à distance ou de courriers électroniques ? Si oui, qui y participait (p. ex. organisateurs des campagnes du PNLP, partenaires de mise en œuvre, autres) ?*
 - c. Comment les actions de suivi étaient-elles vérifiées aux niveaux sous-national et communautaire ?*
 - d. L'assistance technique à distance permettait-elle de respecter les délais relatifs aux campagnes ?*
 - e. Quel a été l'impact du Covid-19 sur la rapidité et la qualité du suivi sur le terrain ?*
 - f. Qu'est-ce qui facilitait ou entravait la garantie d'un suivi efficace ?*
 - g. Le PNLP et/ou les partenaires sur le terrain ont-ils montré leur engagement en termes de temps et d'actions de suivi découlant de l'assistance technique à distance ? Veuillez expliquer.*
5. **Quels problèmes, questions ou préoccupations spécifiques avez-vous notés en ce qui concerne l'assistance technique à distance ?**
- a. Quels sont les problèmes ?*
 - b. Quelles étaient les capacités et les difficultés de votre pays en ce qui concerne l'utilisation des plateformes en ligne ?*
 - c. Selon vous, quelles ressources vous faisaient défaut pour recevoir un soutien à distance efficace et approprié ?*
 - d. Des fonds ont-ils été mis à disposition pour contribuer au processus de soutien à distance ?*
 - e. Les fournisseurs d'assistance technique de l'APP peuvent-ils améliorer leur relation avec le PNLP ou les partenaires sur le terrain ? Si oui, comment ?*
6. L'APP valorise la capacité de former, guider et transmettre des compétences relatives aux technologies de l'information et aux campagnes à ses collègues sur le terrain. Estimez-vous que les bonnes personnes au sein du PNLP et des partenaires sur le terrain reçoivent l'appui dont elles ont besoin dans le cadre du soutien à distance ?
- a. Comment l'APP peut-elle repérer les individus, au sein du PNLP et des partenaires sur le terrain, qui ont besoin d'une assistance supplémentaire dans le contexte du soutien à distance et du Covid-19 ?*

7. Quelles améliorations du soutien à distance recommanderiez-vous, dans le contexte du Covid-19 et à long terme ?
 - a. *Pouvez-vous suggérer une meilleure manière de mettre en œuvre le soutien technique à distance dans le contexte du Covid-19 ?*
8. [Facultatif]. Compte tenu de l'expérience à distance acquise dans le contexte du Covid-19, voyez-vous des avantages au soutien à distance par rapport au soutien sur le terrain à plus long terme ?
9. [Conclusion]. *Merci beaucoup pour votre participation. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions—à quelles questions que n'avons-nous pas posé aimeriez-vous répondre ?*