

Mali



Photo : PATH/Ibrahima Togola

Mise en œuvre d'outils de messagerie numérique s'appuyant sur des données probantes pour susciter la demande des vaccins

DÉFIS SPÉCIFIQUES DU PAYS

Selon les estimations, seulement 45 % des enfants au Mali ont reçu tous les vaccins essentiels¹. En outre, 14 % des enfants sont considérés comme « zéro dose », c'est-à-dire qu'ils n'ont jamais été vaccinés de leur vie. Ils sont ainsi privés de protection contre des maladies courantes qui peuvent pourtant être évitées¹. Dans un contexte mondial où le nombre d'épidémies est en augmentation, ces lacunes représentent un risque important pour la santé et le bien-être de la population malienne, aujourd'hui et en cas d'épidémies futures.

À l'instar de nombreux autres pays, le Mali est confronté à des défis en matière de vaccination, notamment des lacunes dans la chaîne d'approvisionnement, un besoin de formation continue en raison de la forte rotation du personnel et la désinformation, qui engendre la peur et un manque de demande en matière de vaccination. Ces peurs sont amplifiées par la méfiance des communautés et la propagation rapide de fausses informations, en particulier sur les plateformes numériques et les réseaux sociaux.

Le ministère malien de la Santé et du Développement social (MSDS) s'engage à relever ces défis en vue de soutenir l'objectif national d'augmentation de la couverture des vaccins de routine pour les maladies infantiles évitables (en particulier pour les enfants « zéro dose ») et de renforcer l'ensemble du système de vaccination du pays afin de mieux se préparer aux futures pandémies. Les solutions numériques, telles que la messagerie numérique intégrée dans le cadre de la communication pour le changement social et comportemental (CSC), s'avèrent prometteuses en vue d'atteindre les utilisateurs, et d'accroître l'acceptation et l'adoption des vaccins. Cependant, jusqu'à présent, le MSDS ne disposait pas de moyen permettant de relier sa plateforme de données sur la vaccination à des communications optimisées pour atteindre un plus grand nombre de personnes grâce à des messages appropriés concernant la vaccination.

SOLUTION

Ajout d'une fonctionnalité SMS à la plateforme numérique de vaccination du Mali

Le Mali utilise actuellement une instance de suivi du logiciel DHIS2 (District Health Information Software 2) pour les données relatives à la vaccination infantile de routine, ainsi qu'une instance de suivi de DHIS2 distincte pour les données relatives à la vaccination contre la COVID-19 des personnes âgées de 12 ans et plus. Lors de discussions avec l'équipe de DRIVE Demand Mali, le MSDS a déterminé qu'il était nécessaire d'améliorer la fonctionnalité des deux plateformes DHIS2 en ajoutant une passerelle pour les SMS et les messages par push vocal en langue locale. L'objectif étant d'atteindre les 69 %² de la population malienne qui ne sait pas lire. Une passerelle permet à un système logiciel d'envoyer des messages texte et audio depuis et vers des téléphones portables. Grâce à ces messages, le MSDS a pu transmettre des rappels et des prises de rendez-vous de routine, des notifications sur la disponibilité des vaccins, ainsi que des messages de CSC pour promouvoir la sensibilisation aux vaccins et leur adoption au sein des populations cibles.

Digital Square a travaillé avec le MSDS et de nombreux partenaires pour concevoir la passerelle SMS. Ce processus a impliqué des groupes consultatifs d'utilisateurs (*Comités Locaux d'Appuis à la Vaccination*, ou CLAV), l'intégration à DHIS2, des ateliers techniques et des projets pilotes avec les districts de santé. En consultation avec le MSDS, l'équipe du projet a concentré ses efforts sur les régions de Bamako et de Koulikoro, où il était possible d'atteindre une grande partie de la population avec les messages. Dans ces régions, DRIVE Demand Mali a ensuite identifié les communautés qui présentaient les plus faibles taux de couverture vaccinale.

Les CLAV ont contribué à la vérification et à la diffusion de l'ensemble des messages audio et SMS dans les six langues locales (bambara, fulfulde, soninké, songhay, tamasheq et français) pour atteindre le maximum de personnes. La passerelle SMS et l'interface distincte pour le partage de messages audio via WhatsApp ont été intégrées à DHIS2 afin d'améliorer le partage des messages du MSDS à la population et aux personnes qui s'occupent d'un enfant.

Grâce à l'ensemble de ces contributions, la passerelle SMS est devenue entièrement opérationnelle en décembre 2023. La version finale permet au MSDS d'extraire les carnets de vaccination de la population, d'identifier les enfants et les personnes qui s'occupent d'un enfant dans le système dont les vaccins sont à venir ou en retard, et d'envoyer des SMS et des rappels audio avec des messages s'inspirant du CSC. Au début de l'année 2024, 34 808 SMS (6 195 messages concernant la COVID-19 et 28 613 messages concernant la vaccination de routine) avaient été diffusés, et 175 192 messages avaient été programmés. Selon les prévisions, 210 000 destinataires supplémentaires pourront être atteints grâce aux messages audio. Cette fonctionnalité durable peut être exploitée par le MSDS ainsi que par d'autres partenaires et donateurs dans les années à venir afin de diffuser des messages concernant la vaccination, ou d'autres événements ou urgences en matière de santé.

DRIVE Demand Mali a concentré ses efforts sur les régions de Bamako et de Koulikoro | en raison des faibles taux de vaccination.



Une agente de santé se tient devant un affichage pédagogique destiné à promouvoir l'adoption de la vaccination
Photo : PATH/Ibrahima Togola

SOLUTION

Une meilleure adoption du vaccin par le biais de messages fondés sur des données probantes

Pour s'assurer de la précision et de l'efficacité des messages à utiliser avec les approches de push vocal et de SMS de DHIS2, DRIVE Demand Mali a collaboré avec le MSDS afin d'utiliser un cadre de recherche axé sur le CSC permettant de définir la nature des messages à envoyer, leur fréquence et leurs destinataires.

Au cours de la première année du projet, l'équipe a posé les bases permettant de mener une recherche qualitative de CSC dans les districts de Bamako et Koulikoro. L'équipe de Digital Square a collaboré activement avec plusieurs partenaires afin de déterminer les travaux de recherche appropriés et percutants pour encourager la demande de vaccins et améliorer l'adaptation de la passerelle SMS du projet. Enfin, le MSDS et DRIVE Demand Mali ont convenu de trois activités à déployer :

1 Organiser des discussions de groupe dirigées avec les populations cibles pour mieux comprendre et diminuer les réticences et les obstacles liés à la vaccination

Pour comprendre les réticences et élaborer des messages de CSC, DRIVE Demand a fait appel au Centre d'économie comportementale de Busara afin de mener des recherches comportementales sur quatre sites du projet DRIVE Demand : Bamako, Mali ; Dar es Salam, Tanzanie ; Kampala, Ouganda ; et Lusaka, Zambie. L'étude visait à exploiter les discussions de groupe dirigées pour recueillir des informations sur trois populations : des adultes n'ayant pas été vaccinés contre la COVID-19 au cours de l'année écoulée, des femmes enceintes n'ayant pas été vaccinées contre la COVID-19 au cours de l'année écoulée et des agents de santé ayant administré le vaccin. Au Mali, à la demande du MSDS, le Centre d'économie comportementale de Busara a également inclus des discussions de groupe dirigées pour les personnes s'occupant d'enfant de moins de deux ans. Les discussions de groupe dirigées se sont déroulées à Bamako en avril 2024. Les résultats obtenus dans les quatre pays sont présentés dans *Dynamics of Vaccine Hesitancy: A Practitioner Playbook*³.



L'objectif de DRIVE Demand était d'évaluer et de renforcer la confiance dans les vaccins chez les personnes s'occupant d'un enfant. Photo : PATH/Ibrahima Togola

2 Lutter contre la désinformation et encourager l'acceptation des vaccins dans les communautés grâce à des communications ciblées

Afin d'identifier les messages de CSC permettant de réduire les réticences et d'encourager l'acceptation des vaccins au Mali, DRIVE Demand Mali, le MSDS et les partenaires nationaux ont passé en revue et validé les messages existants au cours d'un atelier. Ils les ont également traduits et enregistrés au format audio dans cinq langues locales. À l'aide des CLAV, l'équipe a constaté que WhatsApp était la plateforme la plus utilisée, en particulier par les agents de santé et les groupes de mères animés par les CLAV.

Les messages ont été diffusés (suivis de discussions interactives) dans 10 groupes WhatsApp afin d'améliorer le taux de vaccination dans les régions où les enfants sont sous-vaccinés ou n'ont reçu aucune dose. Au total, les messages de sensibilisation communiqués par les CLAV ont permis d'atteindre **701 membres** de ces groupes. L'équipe de Digital Square a élaboré un guide d'utilisation pour permettre aux CLAV de continuer à diffuser des messages de CSC une fois le projet terminé.

3 Effectuer une recherche de mise en œuvre sur la faisabilité d'un modèle d'unité mobile de vaccination communautaire pour soutenir l'adoption des vaccins dans les groupes à risque prioritaires

L'équipe de DRIVE Demand Mali a collaboré avec le MSDS pour concevoir et mettre en œuvre des unités mobiles de vaccination pendant dix jours sur des marchés locaux de Bamako et de Koulikoro en avril 2023. Parmi les sites choisis figuraient la zone du marché central de Bamako et les zones traditionnelles d'extraction d'or de Koulikoro, en raison du manque de services de santé accessibles et du nombre élevé d'enfants sous-vaccinés dans chaque zone. Le MSDS a aidé à coordonner la logistique des unités mobiles, y compris l'expédition des vaccins et des fournitures, le recrutement d'agents de santé, les activités de sensibilisation, etc. Au total, **1 210 personnes** ont été vaccinées par l'unité mobile de Bamako et **1 803** ont été vaccinées par l'unité mobile de Koulikoro. L'équipe de DRIVE Demand et le MSDS ont évalué et analysé les unités mobiles pour déterminer l'impact, les coûts et les avantages de l'activité afin de fournir des informations pour les futures mises en œuvre.

Des cliniques mobiles ont été installées à Bamako et à Koulikoro en avril 2024. À cette occasion, le MSDS a pu vacciner plus de 3 000 personnes. Sur la photo du haut, une enfant se fait vacciner. Sur la photo du bas, un agent de santé remplit un carnet de vaccination sur papier. Photos : PATH/Ibrahima Togola



ASSURER LA DURABILITÉ DU PROJET

L'équipe du projet DRIVE Demand Mali, qui s'est déroulé sur deux ans, a veillé à ce que toutes les activités puissent être poursuivies de façon durable une fois le projet terminé pour que son impact perdure dans le temps. Pour ce faire, l'équipe a travaillé en étroite collaboration avec le MSDS pendant toute la durée du projet pour assurer la cohérence, la convergence des points de vue et l'adéquation des capacités de gestion des efforts à venir. Plus important encore, le MSDS a validé la passerelle SMS finale du projet, et est désormais propriétaire et gestionnaire de l'outil. En avril 2024, l'outil a été entièrement transféré des serveurs de PATH vers les serveurs détenus et maintenus par le MSDS. L'équipe de Digital Square a remis à ce dernier le tableau de bord de suivi des SMS de DHIS2, ainsi que tous les documents pertinents. L'équipe de DRIVE Demand a également prépayé les packages de SMS groupés par l'intermédiaire de Vonage, le partenaire réseau mobile, pour que le MSDS puisse continuer à envoyer des messages jusqu'à la fin de l'année 2024. L'outil sera dorénavant géré par l'équipe technique du MSDS en charge des SMS.

En tant que membres participants actifs du projet, les CLAV joueront un rôle important dans la transmission des connaissances du projet en ce qui concerne la conception et la mise en œuvre de la passerelle SMS, ainsi que la diffusion des messages de CSC. Les discussions finales avec le MSDS ont mis en avant l'importance des CLAV. Des plans ont été mis en place pour les conserver et les développer afin de soutenir la modération des canaux WhatsApp et la diffusion des messages.

Dans le cadre de la transition du projet en mai 2024, l'équipe de Digital Square a présenté une feuille de route de durabilité pour le maintien des CLAV, l'utilisation des SMS et des rappels audio, ainsi que pour l'installation d'unités mobiles dans des lieux non traditionnels. La feuille de route décrit les besoins en ressources humaines, les coûts, la maintenance et d'autres aspects, notamment des directives permettant de coopérer avec les entreprises de télécommunications locales et régionales afin d'obtenir des packages SMS pour soutenir la future utilisation de la passerelle. Grâce à cette plateforme de messagerie, le MSDS dispose désormais des outils nécessaires pour envoyer des messages ciblés et fondés sur des données probantes afin de façonner et d'influencer les comportements pour améliorer la santé des populations, aujourd'hui et en cas d'urgences dans le futur.

RECOMMANDATIONS POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

- 1. Privilégier les approches de communication sur plusieurs canaux et dans plusieurs langues** (par exemple : SMS, WhatsApp, push vocaux et communication des CLAV) pour atteindre efficacement un public plus large ainsi que les nombreuses communautés linguistiques et culturelles du Mali.
- 2. Investir en vue de renforcer les capacités des parties prenantes locales**, y compris le personnel du MSDS, les agents de santé et les bénévoles de la communauté, afin de gérer et de pérenniser les initiatives en faveur de l'implication de la communauté et les outils numériques du projet.
- 3. Renforcer la mise à jour des données et améliorer leur qualité** afin d'assurer un accès continu à des données hautement qualitatives pour rendre opérationnels les rappels de vaccin par SMS et les services de passerelle d'appels sortants.
- 4. Développer des partenariats avec les entreprises de télécommunications locales** et d'autres entités du secteur privé afin de sécuriser leur soutien et les ressources sur le long terme pour les efforts de communication continus.

Références

1. **Programme STATcompiler de l'EDS**. Financé par USAID. (Consulté le 13 mai 2024).
2. Institut de statistique de l'UNESCO. UIS Stat Bulk Data Download Service. Consulté le 14 mai 2024. Disponible sur : <https://uis.unesco.org/fr/node/5621656>.
3. Centre d'économie comportementale de Busara et PATH. *Dynamics of Vaccine Hesitancy: A Practitioner Playbook*. 2024.

À propos du projet DRIVE Demand

Avec le soutien de la fondation Rockefeller, l'équipe de Digital Square (initiative menée par PATH) a lancé le projet DRIVE Demand (« Digital Results Improve Vaccine Equity and Demand », amélioration de l'équité et de la demande de vaccins grâce aux outils numériques) en juin 2022, avec pour objectif de renforcer la demande et l'acceptation des vaccins dans six pays : le Honduras, le Mali, la Tanzanie, la Thaïlande, l'Ouganda et la Zambie. En encourageant les activités de sensibilisation, l'acceptation et la mise en place de la vaccination contre la COVID-19, le projet vise à renforcer l'adoption des vaccins dans chaque pays, tout en consolidant le programme de vaccination de routine à plus large échelle pour garantir sa durabilité sur le long terme.