

*Compte rendu d'enquête terrain pour
l'Observatoire de la e-santé dans les pays du Sud*

OBSERVATOIRE DE LA E-SANTÉ



DANS LES PAYS DU SUD



FONDATION PIERRE FABRE

Rencontre avec le projet "eCentre Convivial"

Togo – Avril 2020

Julie LANCKRIET, sous la direction de Samir ABDELKRIM –
STARTUPBRICS



Campagne de sensibilisation eCentre Convivial en milieu scolaire, auprès des adolescents.

ELÉMENTS DE CONTEXTE

Toute l'équipe du projet eCentre Convivial, et notamment son Directeur, Rodrigue Kafui Akolly, a été très réactive à la prise de contact avec StartupBRICS, et le rendez-vous s'est monté en quelques jours à peine. Il faut dire que depuis le début de la pandémie internationale de Covid-19, c'est le branle-bas de combat au sein du programme eCentre Convivial : un module entier de l'application a été développé en un temps record par les développeurs de eCentre Convivial pour faire face aux demandes pressantes de la population, inquiète face à l'arrivée du virus au Togo. Les médecins intervenant sur le projet, eux, sont sur le pont 24h/24 pour répondre aux questions des utilisateurs, et un autotest a même été développé en appui aux efforts des hautes autorités du pays à travers la Coordination Nationale en charge de la riposte.

Le pays a fermé ses frontières depuis le 20 mars 2020 et sa capitale, Lomé, est bouclée par des barrages policiers : c'est donc par visioconférence que nous rencontrerons toute l'équipe, ainsi que les professionnels de la santé (médecins et sages-femmes) et bénéficiaires du programme.

Le système de santé du Togo est décentralisé, et s'appuie sur un réseau d'Établissements de Santé qui comprend successivement les Centres hospitaliers universitaires (CHU), les Centres hospitaliers régionaux (CHR), les polycliniques, les Centres de soin puis les Unités de santé de proximité (USP). Les problèmes de santé les plus communs sont le paludisme, la malnutrition infantile, les maladies pulmonaires et les maladies infectieuses. Concernant les jeunes et les adolescents, les difficultés majeures se situent sur la santé sexuelle et de la reproduction (SSR), incluant IST et VIH selon le rapport PNDS 2017-2022. Dans cette tranche d'âge, on note de surcroît un taux de grossesse précoce de 17%.

La SSR est en effet source d'inquiétude pour les responsables de santé du pays, une inquiétude qu'on saisit davantage quand on sait qu'au Togo, les moins de 25 ans constituent plus de 60% de la population, et près de 45% pour les 15 à 19 ans. Bien que l'épidémie à VIH soit en régression avec une prévalence de 2,1% dans la population générale, selon le Rapport 2017 sur les IST du Plan National de Lutte contre le Sida, les taux de prévalence demeurent bien supérieurs à la moyenne mondiale, avec un taux de fécondité chez les jeunes et adolescents de 84 pour mille, contre 47,1 à l'échelle de la planète. Cette situation préoccupante est largement imputable au faible accès de cette classe d'âge à l'information, ainsi qu'à des services de santé de qualité.

La santé maternelle et infantile suscite les mêmes alertes, puisque selon le rapport EDST III 2014, seule 57,2% des femmes enceintes ont accompli les quatre consultations prénatales (CPN) recommandées avant l'accouchement. De même, seules 61% des femmes enceintes ont bénéficié d'un accouchement assisté par du personnel de santé qualifié, parmi lesquelles 35,2% ont bénéficié d'au moins un suivi post-natal. Le risque s'étend malheureusement à la santé du nourrisson, puisque les femmes enceintes peu suivies au cours de leur grossesse ont toutes les chances de connaître également un faible suivi vaccinal, avec moins de 55% des enfants de 12-23 mois qui sont complètement vaccinés avant l'âge de 12 mois. Ainsi, non seulement

un nombre important de femmes togolaises se retrouve exclu de tout suivi médical de qualité, mais cela entraîne des répercussions importantes sur la santé du futur bébé.

Le gouvernement semble néanmoins avoir pris la mesure du problème, et plusieurs initiatives ont été développées pour contrer ces tendances parmi lesquelles le Programme national d'élimination des mariages précoces et des grossesses en milieu scolaire. Il est encouragé en cela par les bailleurs internationaux comme l'UNFPA, qui développe des programmes destinés aux jeunes et adolescents, ainsi que le Fonds Mondial, dont la subvention est destinée aux thématiques SSR. Sur le plan de la santé maternelle et du nouveau-né, les programmes sont soutenus par l'UNICEF et bien d'autres partenaires. Bien que la gratuité des soins aux jeunes en SSR ne soit pas décrétée au Togo, un effort collectif se traduit sur le terrain puisque périodiquement des campagnes d'offres de services adaptés dont l'accès aux services contraceptifs et le traitement gratuit des IST sont périodiquement déployés à travers le pays par les organisations de la société civile avec l'appui des partenaires.

HISTORIQUE

L'ONG qui gère aujourd'hui le projet est née de l'initiative de plusieurs jeunes togolais en 2004, qui souhaitent se mobiliser pour la jeunesse de leur pays et décident alors de créer « AV-Jeunes », l'Association des Volontaires pour la promotion des jeunes. Leur initiative tournée vers la santé prend rapidement de l'ampleur, et ils sont à la tête de nombreuses campagnes de sensibilisation sur la santé en milieu scolaire, qu'ils relaient sur les réseaux sociaux ou au cours d'actions médiatiques. En 2017, à la suite d'un programme de formation intense de quatre semaines à Dakar (Sénégal) avec l'appui du Centre Régional de Leadership YALI Dakar (CRL Dakar) sur la gestion de projet, le développement personnel, le management organisationnel, la communication, la mobilisation de ressources, l'équipe décide de faire évoluer ses pratiques et de prendre le tournant du numérique :

« Malgré nos 13 ans d'expérience, le constat était sans appel : en dépit de toutes nos actions de communication, les pratiques n'évoluaient pas ! Les grossesses et IST étaient toujours plus nombreuses, l'assiduité des femmes enceintes aux consultations n'augmentait pas... Plus encore, on se rendait compte que l'accessibilité était toujours un problème, avec des patients qui peinaient à se déplacer dans les Centres de Santé. »

Rodrigue Kafui Akolly, Directeur du programme eCentre Convivial

L'association décide donc de mettre à profit le sursaut technologique apporté par internet et le développement des applications pour renforcer l'accessibilité de ses services, et toucher au plus près les jeunes de leur pays. Pour sortir des actions éphémères et entrer en contact continu avec la jeunesse et les femmes enceintes, AV-Jeunes approche les Ministères de la Jeunesse, des Postes et de l'Economie Numérique, et de l'Éducation, l'UNFPA, l'ONUSIDA et le Conseil National de lutte contre le Sida et les IST (CNLS-IST) et lança donc en janvier 2018 les travaux de développement de la plateforme numérique eCentre Convivial. En décembre 2018, à la suite de la mise en ligne de la version web de eCentre Convivial, l'association s'est vue orienter vers un appel à candidature pour un hackathon lancé par le PNUD et

ONUSIDA au profit du Ministère de la Santé : le gouvernement sollicite le développement d'une solution innovante pour accompagner la santé maternelle. L'équipe de Rodrigue Akolly s'engage alors immédiatement dans le projet et seront les gagnants du concours Hackathon à travers eCentre Convivial qui développa sa seconde gamme dénommée « eConvivial CPN ». Ainsi, la plateforme eCentre Convivial au complet a été officiellement lancé le 21 mars 2019, sous le parrainage du Ministère de la Santé et de l'Hygiène publique en présence de tous les partenaires du projet tels que : Primature à travers son Unité de Gestion de Projet (UGP) Fonds Mondial, Ministère de la Santé, Ministère de la Jeunesse, Ministère des Poste et de l'Economie numérique, Ministères en charge de l'éducation et les partenaires techniques et financiers tels que UNFPA, ONUSIDA, PNUD et CRL Dakar.

EQUIPE ET SITUATION INSTITUTIONNELLE DU PROJET

AV-Jeunes est aujourd'hui l'opérateur unique du projet. Dans le cadre de la subvention TGO-H-PMT n°1467 du Fonds Mondial au Togo et dont eCentre Convivial constitue l'accélérateur technologique, il existe un cadre de coordination des activités liées aux jeunes, constitué de toutes les parties prenantes du Togo impliquées dans la santé sexuelle et de la reproduction chez les jeunes, notamment les organes étatiques, les partenaires techniques et financiers et les représentants des organisations de la société civile.

L'ensemble des modules de l'application a ainsi été développé en partenariat avec la Division Santé des Jeunes, qui est un organe du Ministère de la Santé. Des rapports d'activités sont établis mensuellement par les équipes d'eCentre Convivial, pour diffusion sur la plateforme des ONG (PF/OSC/VIH/Santé) et à l'Union Nationale des ONG du Togo (UONGTO), qui les transmettent ensuite respectivement à UNFPA et à UGP/Fonds Mondial. AV-Jeunes se charge elle-même de les transmettre aux autres partenaires. Tous les six mois, une équipe du Fonds Mondial vient également faire un contrôle de qualité des données collectées par le projet.



L'équipe du projet eCentre Convivial, au lancement de la version web, Août 2018

Pour déployer toute la gamme des activités du projet, l'ONG AV-Jeunes repose sur 8 salariés à temps plein, notamment composés de son Directeur exécutif, Rodrigue Akolly, d'une Assistante de Direction, de 2 développeurs, d'un chargé de Suivi/Évaluation appuyé par 2 Assistants, d'un chargé à la Communication et d'un comptable. Vingt-deux téléconseillers viennent compléter ces effectifs en qualité de prestataires, ayant les qualités de médecins généralistes ou spécialistes affectés sur le projet, sages-femmes, psychologues cliniciens, conseillers psychosociaux et animateurs IEC.

FONCTIONNEMENT ET OBJECTIFS

AV-Jeunes a donc développé avec le parrainage du Ministère de la Santé et les bailleurs eCentre Convivial et eConvivial CPN, une plateforme intuitive qui simplifie l'accès de la population aux informations et services de santé sexuelle et de la reproduction. Elle permet premièrement l'accès à des modules d'information, de rappels et de conseils en matière de santé, mais également l'accès à une écoute de santé en direct, réalisée par un personnel médical et paramédical, qui réfère quand c'est nécessaire les utilisateurs vers un Centre Convivial ou formation sanitaire publique référencé, le plus proche.



eCentre Convivial
 Application web & mobile

- CONSEILS PRATIQUES**
 Recevez les conseils pratiques des professionnels sur différentes thématiques liées à la santé sexuelle et de la reproduction.
- CONSULTATION IST**
 Bénéficiez de services adaptés en matière de la prise en charge des infections Sexuellement Transmissibles (IST).
- PLANNING FAMILIAL**
 Recevez les informations nécessaires pour l'espacement des naissances et pour éviter les grossesses précoces ou non désirées.
- SUIVI DE GROSSESSE**
 Bénéficiez d'un suivi de votre grossesse et recevez chaque semaine des conseils de nos sages-femmes.
- SUIVI DU CYCLE MENSTRUEL**
 Recevez en temps réel les informations utiles sur votre cycle menstruel afin d'adopter une meilleure hygiène de vie.
- ASSISTANCE EN LIGNE**
 Discutez 24h/24 et 7j/7, avec des professionnels de la santé (Médecin, Gynécologue, Sage-femme et conseillers).
- AGENDA**
 Soyez informés de tous les événements en lien avec la santé sexuelle et de la reproduction.
- JEUX**
 Jouez à des jeux Puzzle et Quizz, pour tenter de gagner des prix.

Créer votre compte sur... www.e-centreconvivial.org OU ...téléchargez la version mobile sur 

Projet de **AV-JEUNES ASSOCIATION**

Affiche de présentation de l'application eCentre Convivial

L'application existe aujourd'hui en deux versions, qui ciblent les jeunes et adolescents d'une part (eCentre Convivial), et les femmes enceintes et jeunes mamans de l'autre (eConvivial CPN). Les équipes de Rodrigue Akolly revendiquent aujourd'hui fièrement plus de 17 000 utilisateurs : un succès qui s'étend sur l'ensemble du territoire national togolais et couvre un réseau de 46 Centres de santé partenaires. Uniquement au cours du premier semestre 2020, le centre a ainsi géré plus de 9 000 sollicitations, tandis que 200 000 messages ont été échangés entre utilisateurs et téléconseillers !

Rappels et conseils sanitaires

Tout commence par la création d'un compte : une fois l'application téléchargée, l'utilisateur renseigne ses informations (âge, sexe, région d'origine et occupation) ainsi qu'un pseudo. Ce dernier point est capital, puisqu'il garantit l'anonymat des données enregistrées sur la plateforme, tout comme celui des échanges avec les conseillers : un préalable essentiel au pacte de confiance qui se crée entre téléconseiller et jeunes patients sur l'application eCentre Convivial. C'est donc le numéro de téléphone codifié qui servira d'identifiant. La création d'un compte débloque l'accès à tous les modules, au nombre de 10 : Suivi du cycle menstruel, Suivi de la grossesse, Suivi des IST, Suivi vaccinal, Suivi contraceptif, Conseils pratiques, Assistance en ligne, Consultation en ligne, Web série et Quiz. Un module inédit a même été développé à la volée pour le Covid-19, qui sera détaillé en fin de rapport.

« C'est grâce à AV-Jeunes que j'ai connu eCentre Convivial. L'installation est très intuitive : il suffit de renseigner ses informations, et de choisir le module qui vous intéresse. Pour moi, c'était le suivi menstruel et d'ovulation. »

Justine Totu, étudiante à Lomé et bénéficiaire de l'application

« Je suis enceinte et cela fait 4 mois que j'utilise eCentre Convivial : c'est à l'hôpital que l'association m'a expliqué comment l'utiliser. Même sans connexion internet, je reçois des messages pour me rappeler mes consultations prénatales. »

Mme Ankou, femme enceinte suivie à l'hôpital de Bè (Lomé) et bénéficiaire de l'application



Campagne eCentre CPN d'enrôlement des femmes enceintes en milieu hospitalier

Les équipes de eCentre Convivial travaillent à faire connaître l'application au plus grand nombre au cours de leurs différentes campagnes de communication, et ce principalement sur les réseaux sociaux pour toucher jeunes et adolescents, tandis que les sages-femmes de l'ONG sensibilisent les femmes enceintes directement dans les hôpitaux. L'inscription peut également se faire par WhatsApp ou par SMS, ce qui permet un accès aux informations même en mode « offline ». Une fois que les utilisateurs sont enrôlés dans un des différents modules, et principalement celui de suivi des femmes enceintes ou des cycles menstruels, l'envoi de SMS automatique est activé. La gamme eConvivial CPN est équipée d'un automate d'appel qui sert à rappeler aux femmes enceintes leur rendez-vous CPN. Et pour permettre de toucher toujours plus de bénéficiaires, eCentre Convivial a été développé dans les trois langues les plus pratiquées au Togo : kabiyè, éwé et français. L'application permet également de recevoir ses ordonnances et ses résultats d'analyses en ligne.

« Une fois inscrit sur l'application, les rappels vous sont envoyés sans avoir besoin de l'ouvrir : les dates de vos prochaines règles, de votre cycle d'ovulation. Cela ne coûte rien et il n'y a aucun frais ! Ce qui est pratique également, c'est que même si vous n'avez pas le temps d'utiliser eCentre Convivial, vous recevrez des alertes pour vous donner des conseils sur l'hygiène à adopter avant, pendant et après les menstruations. »

Justine Totu, étudiante à Lomé et bénéficiaire de l'application

Le Centre digital assiste ainsi plus de 2 500 jeunes filles en 2020 pour le suivi du cycle menstruel, et dénombre 550 bénéficiaires pour le suivi des femmes enceintes, qui n'existe pourtant que depuis décembre 2019 !

Écoute et consultation

Au-delà d'un aspect informatif, eCentre Convivial met à disposition de ses bénéficiaires une fonction d'écoute et de consultation : grâce à la mise en place d'un plateau technique fonctionnant 7j/7 et 24h/24, les utilisateurs ont un accès direct et privilégié à un professionnel de santé. Dans un pays où on comptait en 2013 moins d'un médecin pour 14 000 habitants (Inseed-Togo), c'est une vraie révolution ! En cliquant sur le module assistance en ligne, les utilisateurs sont ainsi mis en relation avec un téléconseiller : des médecins généralistes ou spécialistes, qui se relaient en 3 équipes de 8 heures (6h-14h, 14h-22h et 22h-6h) pour une écoute en continu. eCentre Convivial totalise ainsi depuis sa création en 2018 plus de 12 000 écoutes par des téléconseillers.

« Nous recevons des messages concernant la santé reproductive, qui concernent toute sorte de génération, sur des questions aussi variées que l'infertilité, le cycle menstruel, l'éjaculation précoce. Nous aidons les patients et les référons à des centres de santé partenaires d'AV-Jeunes. »

Mme. Keglo, Sage-Femme et téléconseiller pour eCentre Convivial

Sur les 22 téléconseillers d'eCentre Convivial, on compte ainsi des médecins, sages-femmes, psychologues-cliniciens, conseillers sociaux et animateurs, dont le rôle est de répondre aux questions des bénéficiaires, et le cas échéant de les orienter vers une consultation physique au Centre de santé partenaire le plus proche. Les raisons sont

diverses : une consultation IST, une échographie, une analyse de pertes vaginales, etc. Le patient reçoit alors des informations sur le Centre de santé vers lequel on l'a référé et sur le personnel médical qui l'y accueillera. Afin de faciliter sa prise en charge, ces derniers sont également informés, de manière simultanée, de l'arrivée prochaine du patient.

« Notre travail, avant tout, c'est l'information. Une information ciblée sur les besoins réels du patient. »

Docteur d'Almeida Yéma, Médecin généraliste et superviseur à eCentre Convivial

Les conversations utilisateurs-téléconseillers, toujours dans un souci de proximité avec les jeunes et adolescents, se font sur un module dédié de WhatsApp intégré à l'application. Preuve de l'importance de la messagerie directe, plus de 90% des échanges enregistrés sont écrits, contre seulement 10% d'appels vocaux. Les Téléconseillers peuvent recevoir entre 3 et 25 sollicitations par jour, pour des échanges qui durent en moyenne de 5 à 15 minutes. Pour tout appel, le conseiller commence par souhaiter la bienvenue au patient. Il s'agit de les mettre à l'aise et de les rassurer. En effet, ces derniers appellent parfois en situation de détresse et alors « *Il faut prendre tout son temps, pour faire redescendre la pression et mettre la personne en confiance* » précise Mme Keglo Essi, la sage-femme et téléconseillère.

« Les utilisateurs nous exposent leurs problèmes : comment se repérer dans le cycle menstruel, identifier la date d'ovulation. Ils nous posent également des questions sur la démarche à suivre en cas de retard de règles, si c'est normal. Quand c'est nécessaire nous pouvons leur proposer un test de grossesse. »

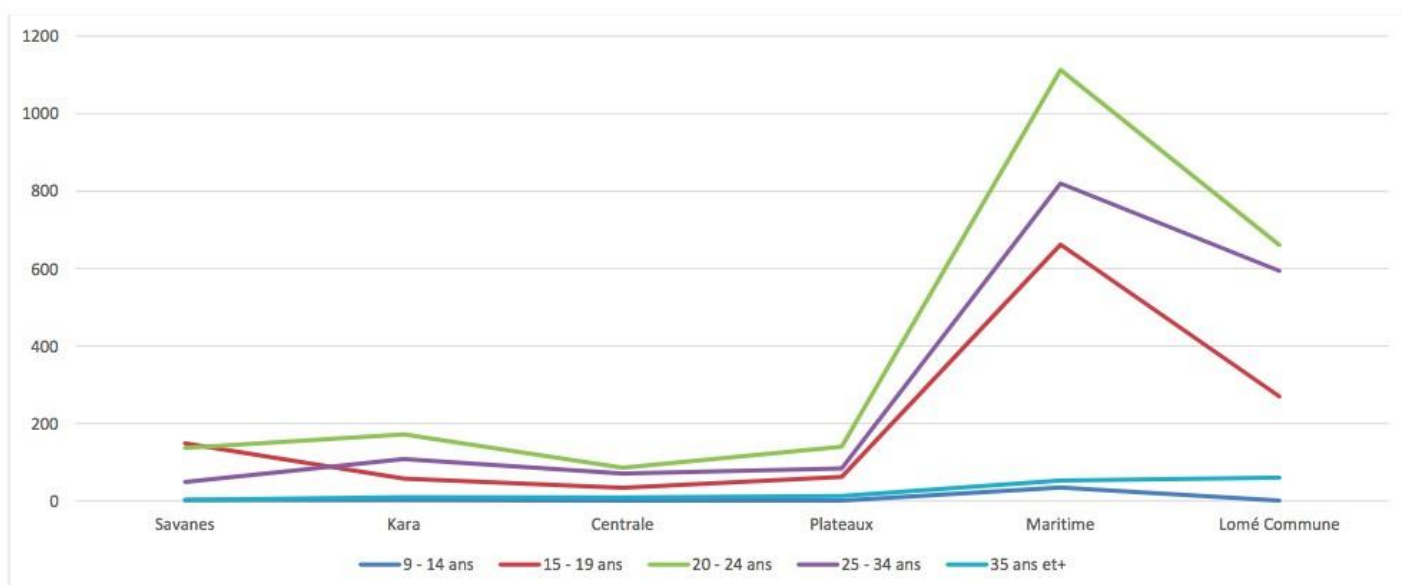
Docteur Fabrice Lawson, Médecin généraliste et téléconseiller pour eCentre Convivial

SUPPORT TECHNIQUE ET CADRE JURIDIQUE

Les applications eCentre Convivial et eConvivial CPN ont été développées en interne sur moteur d'exploitation Android. Leur développement sur iOS (iPhone) est en cours. Elles possèdent une version grand public et web, et un module téléphonique et SMPP (Short Message Peer to Peer) tous gratuits, ce qui permet au système de fonctionner en "offline", c'est à dire hors réseau internet si nécessaire. La livraison de paquets de messages de manière automatisée est ainsi programmée quotidiennement. Le projet a externalisé à deux sociétés internationales Infobib et MessageBird le module WhatsApp de l'application, à travers un Chatbot automatisé au sein duquel l'API de WhatsApp est mise à disposition pour des conversations directes et plus fluides avec les utilisateurs.

Sur le plan juridique, l'ONG est soumise à la Loi portant protection des données à caractère personnel, voté par le législateur togolais en octobre 2019. Toutes les données collectées sont ainsi cryptées puis stockées sur des serveurs dédiés VPS sur lesquels sont déployés tous les services, avec un serveur de support en cas de panne ou de coupure du premier. L'ensemble des partenaires du projet est soumis à une politique d'utilisation et de confidentialité, et les intervenants disposent de comptes administrateurs avec un accès à code. Les données sont mises à disposition des partenaires comme elles sont stockées, c'est-à-dire de manière anonymisée et codifiée

: à travers le code bénéficiaire il leur est possible de voir l'âge, la région d'origine et le sexe de la personne, mais en aucun cas son numéro, son nom ni son prénom.



Chiffres de téléchargement de l'Application eCentre Convivial (la région Maritime est la plus peuplée du Togo)

IMPACT ET VALEUR AJOUTÉE

⇒ **La 1^{ère} valeur ajoutée du projet réside dans la contribution à l'amélioration de la SSR, et à celle du suivi prénatal et vaccinal pour les femmes enceintes.**

Le module développé en partenariat avec le Ministère de la Santé sur le suivi des femmes enceintes correspondait à une commande directe du gouvernement, qui souhaitait contribuer au travail de sensibilisation effectué en hôpital par les sages-femmes et améliorer la qualité des soins offerts aux femmes enceintes, plus particulièrement celles vulnérables. En effet, environ 40% des femmes enceintes au Togo n'ont pas recours aux formations sanitaires dispensées au cours de la grossesse, et moins du tiers des femmes enceintes qui consultent pour un suivi de grossesse respectent les 4 rendez-vous minimum recommandés par l'OMS. Les témoignages recueillis auprès des bénéficiaires semblent valoriser l'utilité du module :

« Pour moi, eConvivial est important parce qu'avec tous mes problèmes quotidiens, j'oublie souvent de faire mes consultations prénatales.

Maintenant, grâce aux messages et aux appels de l'application, les CPN me sont rappelées. On me conseille aussi sur mon alimentation, et j'ai appris récemment que même après l'accouchement, je pourrais bénéficier du suivi de l'application pour me rappeler les dates de vaccinations de mon nouveau-né. »

Mme Ankou, femme enceinte suivie à l'hôpital de Bè (Lomé) et bénéficiaire de l'application

Tranche d'âge		Téléchargement de l'application	Assistance en ligne	Causerie éducative	Viol enregistré	Publication d'article	Diffusion de Vidéo	Total
10-14 ans	M	9	4	1 288	0	0	0	1 301
	F	39	4	1 585	0	0	0	1 628
	T	48	8	2 873	0	0	0	2 929
15-19 ans	M	424	784	1 460	0	7 429	0	10 097
	F	811	444	1 666	0	3 302	1 132	7 355
	T	1 235	1 228	3 126	0	10 731	1 132	17 452
20-24 ans	M	1 167	2 226	275	0	1 026 072	227 113	1 256 853
	F	1 142	868	190	5	515 007	77 339	594 546
	T	2 309	3 094	465	5	1 541 079	304 452	1 851 399
25-34 ans	M	1 065	1 473	30	0	54 486	105 752	162 806
	F	661	569	39	1	25 946	33 253	60 468
	T	1 726	2 042	69	1	80 432	139 005	223 274
35 et +	M	240	130	3	0	0	4 311	4 684
	F	64	46	5	0	0	2 261	2 376
	T	304	176	8	0	0	6 572	7 060
Totaux	M	2 905	4 617	3 056	0	1 087 987	337 176	1 435 741
	F	2 717	1 931	3 485	5	544 255	113 985	666 379
	T	5 622	6 548	6 541	6	1 632 242	451 161	2 102 120

Bilan des activités d'e-Centre Convivial sur l'exercice 2019

Une efficacité qui semble également plébiscitée sur les modules liés à la santé reproductive :

« Ce que j'aime et qui me facilite la vie avec eCentre Convivial, c'est que même en cas d'oubli de mes dates de règles ou d'ovulation, je reçois des rappels. Les conseils d'hygiène me sont aussi très utiles, qui m'expliquent comment me protéger pour ne pas tomber enceinte si je ne suis pas prête, et comment laver mes sous-vêtements. »

Justine Totu, étudiante à Lomé et bénéficiaire de l'application

L'application simplifie le contact entre le corps médical et les jeunes, et permet de renforcer la confiance tout comme les pratiques sanitaires :

« Les apports d'eCentre Convivial sont décisifs. C'est la première fois qu'une application téléchargeable gratuitement répond à toutes les questions qu'un jeune puisse se poser sur la SSR. C'est un outil inédit pour répondre à leurs inquiétudes et à leurs difficultés. »

Docteur d'Almeida Yéma, Médecin Téléconseiller et superviseur à eCentre Convivial

⇒ **La seconde valeur ajoutée du programme est la création d'un accès direct et privilégié à un médecin pour tous ses utilisateurs.**

Aujourd'hui, tous les utilisateurs d'eCentre Convivial bénéficient de leur conseiller médical, et ce dans tous les domaines de santé. Un luxe pour bien des togolais, selon le Directeur de projet et les statistiques en vigueur.

« *Tout le monde n'a pas la possibilité de consulter aussi simplement : trouver un spécialiste à Lomé est assez difficile. Avec eCentre Convivial, tout le monde a droit à accéder à un médecin. Nous avons ainsi la possibilité de toucher beaucoup de personnes et notre impact est énorme.* »

Docteur Fabrice Lawson, Médecin généraliste et téléconseiller pour eCentre Convivial

« *À mes yeux, notre premier apport c'est la disponibilité des conseillers : nous sommes là 24h/24 pour répondre aux problèmes des jeunes, et sommes présents à chaque instant.*»

Docteur d'Almeida, Médecin téléconseiller et superviseur à eCentre Convivial

« *L'un des atouts très importants de l'application, c'est qu'elle permet de ne pas faire la queue à la clinique : vous appelez le médecin qu'on vous a recommandé et vous avez votre rendez-vous à l'avance, c'est un super gain de temps.* »

Justine Totu, étudiante à Lomé et bénéficiaire de l'application

⇒ **Enfin, une valeur ajoutée importante d'eCentre Convivial est la mise à profit des données collectées.**

Selon les équipes de eCentre Convivial, il n'existait pas de dispositif de collecte de données en matière de SSR pour les jeunes au Togo. Aujourd'hui, elles sont collectées et synthétisées par le programme au profit du gouvernement à travers le « Dispositif de collecte des données » depuis la plateforme eCentre Convivial. Un dispositif conçu pour le gouvernement dans le cadre de la subvention Fonds Mondial.

« *Toutes nos données sont mises à disposition, mensuellement, du gouvernement. Ce sont donc les premiers bénéficiaires du traitement des données collectées. Cet apport du numérique, c'est quelque chose qui contribue à donner une bonne image du pays*»

Rodrigue Akolly, Directeur du projet eCentre Convivial

« *Aujourd'hui, avec l'aide du Fonds Mondial, c'est le rapport d'activité d'eCentre Convivial qui est utilisé pour comptabiliser les données relatives à la jeunesse. Nous sommes la seule organisation à fournir ces données, qui servent à forger l'indicateur national en termes de SSR chez les jeunes*»

Rodrigue Akolly, Directeur du projet eCentre Convivial

MODÈLE ÉCONOMIQUE ET FONDS REÇUS

L'équipe tient à nous le rappeler, l'ensemble des services est gratuit pour les bénéficiaires : ce sont les partenaires qui financent. L'État via la subvention du Fonds Mondial, aux côtés de l'UNFPA, financent l'essentiel des programmes dédiés aux jeunes, tandis que la majorité des services accessibles aux femmes enceintes sont soutenus par le PNUD, l'ONU-SIDA. Le Centre régional Leadership de Dakar a apporté son soutien technique et financier à la mise en place de l'initiative.

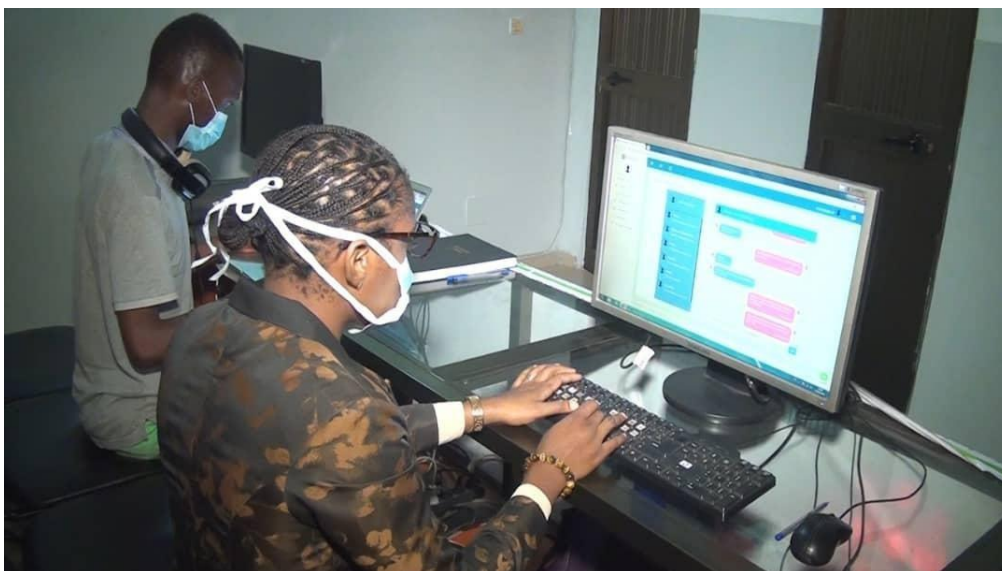
Sur la période 2018-2020, le coût du programme est estimé à 150 000€. Ces coûts se répartissent en salaires, fonctionnement, télécommunications (SMS, réseau ...) et pour le développement de l'application.

Une évolution importante à prendre en compte dans les années à venir est l'ambition entrepreneuriale de l'ONG, et sa volonté croissante de développer des activités lucratives. Elle s'est ainsi constituée en startup, dont les statuts ont été déposés le 11 mars 2019. Elle compte ainsi devenir un prestataire pour l'ensemble des partenaires, et réfléchit à une gamme de produits supplémentaires. La création de forfaits de santé dédiés aux jeunes et à couts abordables par exemple, entre 5 000 et 15 000 FCFA annuels (entre 8€ et 22€) pour qu'ils bénéficient de consultations de santé sur l'année. Des tarifs qui pourraient séduire quand on sait notamment qu'une échographie est facturée autour de 6 500 FCFA (10€) dans le pays. De même, l'équipe réfléchit à une gamme de produits contraceptifs et menstruels à faible coûts, qui seraient disponibles en distributeurs automatiques placés dans les universités ou les centres de Santé.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET FEUILLE DE ROUTE ENVISAGÉE

Les principales difficultés rencontrées par l'ONG résident dans les contraintes budgétaires, le personnel administratif étant resté parfois 3 mois sans salaires en raison du mauvais calibrage du budget avec les partenaires pour le compte de la période 2018-2020. Ce problème trouve un dénouement aujourd'hui avec l'entrée d'un nouveau partenaire : ORABANK. Toutefois, les équipes souhaiteraient globalement disposer de davantage de moyens sur les volets équipements (tablettes, téléphones, matériel informatique), logistique (déplacements des équipes sur le terrain, à la demande du gouvernement), informatique (capacité de la plateforme et difficultés de connexion), et électrique en raison des problèmes de délestage. Des budgets seront notamment à prévoir à l'avenir pour des campagnes de communication plus conséquentes.

Concernant la feuille de route d'eCentre Convivial, en dehors de sa mue en startup et du développement d'une ligne de produits liés à la santé, ses équipes prévoient de déployer des points-focaux régionaux, pour étendre davantage leur zone de couverture et permettre l'entrée de bien plus de jeunes sur l'application. L'ONG est par ailleurs en train de développer un module de téléconsultation pour les femmes enceintes, dans les cas où elles ne pourraient se déplacer comme actuellement avec le Covid 19.



Les téléconseillers eCentre Convivial en consultation sur le module dédié au Covid19

FOCUS COVID19

Point de situation : le Togo comptait le 8 avril 2020 65 cas dont 23 guéris et 3 décès. La région de Lomé est bouclée depuis le 20 mars et il n'y a plus de déplacement inter-préfecture, tandis que écoles et universités sont fermées, avec un couvre-feu de 20h à 6h du matin. Le port du masque est recommandé.

Actions eCentre Convivial : en plus de mettre tout son personnel en télétravail pour respecter les gestes barrières, eCentre Convivial a souhaité prendre part à la lutte contre le virus, en coordination avec le Ministère de la Santé et en configurant son application mobile pour déployer un module de **téléconsultation dédié au Covid 19**. Les médecins du programme y sont disponibles 24h/24 et 7j/7, pour répondre aux préoccupations de la population. Le programme diffuse également des informations, via des **web vidéo disponibles dans plusieurs langues locales et des quizz, sur les gestes barrières** et sur les mesures à respecter, pour contrer les fake-news. Enfin, un **dispositif d'autotest est disponible**, à compléter sur l'application et qui permet aux utilisateurs de tester leur degré d'exposition au virus et de bénéficier des directives pour le suivi et la prise en charge selon le dispositif mis en place par le gouvernement. En cas de risque, ils sont orientés vers le 111. Pour compléter son action, **l'ONG a élaboré une cartographie**, disponible sur son site et qui montre au quotidien l'évolution des cas dans le pays.