

FICHE DE CONSEILS POUR LES BOUCLES DE RETOUR D'INFORMATION

Le retour d'information (feedback) — partager les résultats de la collecte de données et la façon dont elles ont été utilisées pour éclairer les décisions — est indispensable pour que mHero soit durable. Le retour d'information permet aux collecteurs et fournisseurs de données de savoir qu'une action significative est prise en fonction des données soumises, tout en les encourageant à valoriser et à investir dans la plateforme. Pourtant, le retour d'information est une étape souvent oubliée dans le processus de collecte et d'utilisation des données.

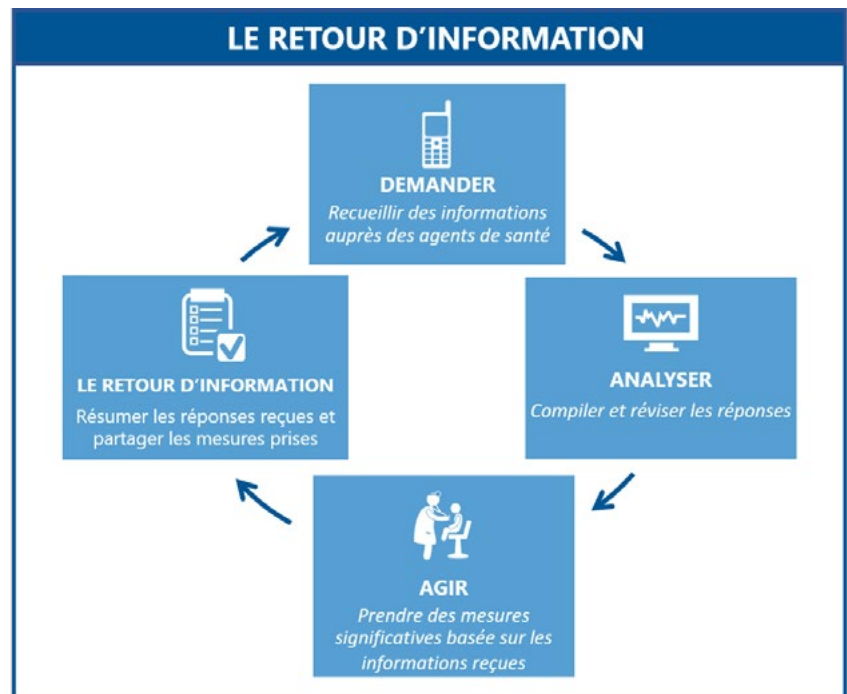
Partager les résultats des actions prises basées sur les données crée une boucle de retour d'information. Le retour d'information lance le cycle suivant des questions posées, de la collecte de données pour en savoir plus, et l'amélioration des systèmes et processus à la suite de ce qui est appris. La plateforme mHero propose un moyen **facile** d'envoyer un retour d'information **dans les délais** et **approprié** aux agents de santé via des messages SMS.

Tout comme vous devriez prévoir comment les données seront utilisées avant de mettre en œuvre un nouveau flux de travail dans mHero, vous devez aussi planifier comment fermer la boucle de retour d'information avant que les messages de collecte de données ne soient expédiés. Ceci établit un cycle de communication à double sens en vertu duquel les données entrent et le retour d'information sort à titre de réponse. Le partage régulier des informations et l'utilisation des données entretient une culture d'utilisation des données au sein de laquelle chacun peut apprécier et utiliser les données.

Planifier un retour d'information régulier et cohérent:

- Inspirera confiance dans mHero et augmentera le soutien de la plateforme
- Maintiendra des relations positives avec les agents de santé fournissant des données, pour promouvoir l'utilisation continue de mHero
- Aidera toutes les parties prenantes à se sentir impliquées dans mHero.

Quand vous planifiez un nouveau flux de travail à mettre en place dans mHero, posez les questions suivantes pour avoir la certitude d'avoir prévu la fermeture de la boucle de retour d'information:



- **Quelles décisions seront prises en utilisant les données, et quelles seront les personnes affectées par ces décisions?** Envisagez de fournir un retour d'information à toute personne qui est affectée. Ce groupe pourrait inclure non seulement les personnes qui ont fourni les données, mais aussi les agents de santé ou les membres communautaires impactés par les changements dans les politiques ou processus, par exemple.
- **Quels types de retour d'information seront fournis?** Le retour d'information doit être pertinent et approprié, en fonction des données collectées. Le format du retour d'information ne sera probablement pas le même pour chaque série de messages envoyée (le flux de messages).
- **Quand le retour d'information sera-t-il envoyé?** Le retour d'information ne doit pas obligatoirement avoir lieu une fois que la série de messages est terminée, mais pourrait suivre un ou deux jours plus tard. Encore une fois, le calendrier sera différent, en fonction du flux de travail.
- **Qui envoie le retour d'information?** Pensez à l'automatisation du retour d'information et la fréquence à laquelle il doit être envoyé. Vous pourriez prévoir plusieurs messages par exemple, un suivi après une collecte initiale de données et plus d'informations une fois les décisions prises.
- **Qui reçoit le retour d'information?** N'oubliez pas les donateurs et les partenaires, ainsi que les équipes de mise en œuvre de mHero qui collectent les données, analysent les informations et font des ajustements aux flux de messages.

Voici quelques exemples de comment fermer la boucle du retour d'information:

- **Messages de masse:** envoyez un récapitulatif des réponses de l'enquête à chaque personne ayant répondu à l'enquête.
- **Suivi individuel:** appelez un agent de santé qui a signalé une complication.
- **Réponse ciblée:** fournir des conseils sur la façon d'améliorer un processus ou une procédure.
- **Rapports des résultats pour les établissements de santé ou districts sanitaires :** faites un rapport sur les établissements ou districts ayant obtenu le plus de réponses.
- **Annonces d'action:** communiquez comment les données ont été utilisées pour améliorer les services de santé ou mieux soutenir les agents de santé.
- **Messages de remerciements et d'encouragement.**

Pour plus d'informations sur la façon de prévoir comment fermer les boucles de retour d'informations :
Guide pour les boucles de retour d'informations numériques - [A Guide to Digital Feedback Loops par l'USAID.](#)

IntraHealth International est financé par Digital Square, une initiative dirigée par PATH et financée et conçue par l'Agence des États-Unis pour le développement international, la Fondation Bill & Melinda Gates et un consortium d'autres investisseurs, en soutien au projet Health Worker Health Snapshot.



CONTACT

digitalhealth@intrahealth.org
www.mhero.org

