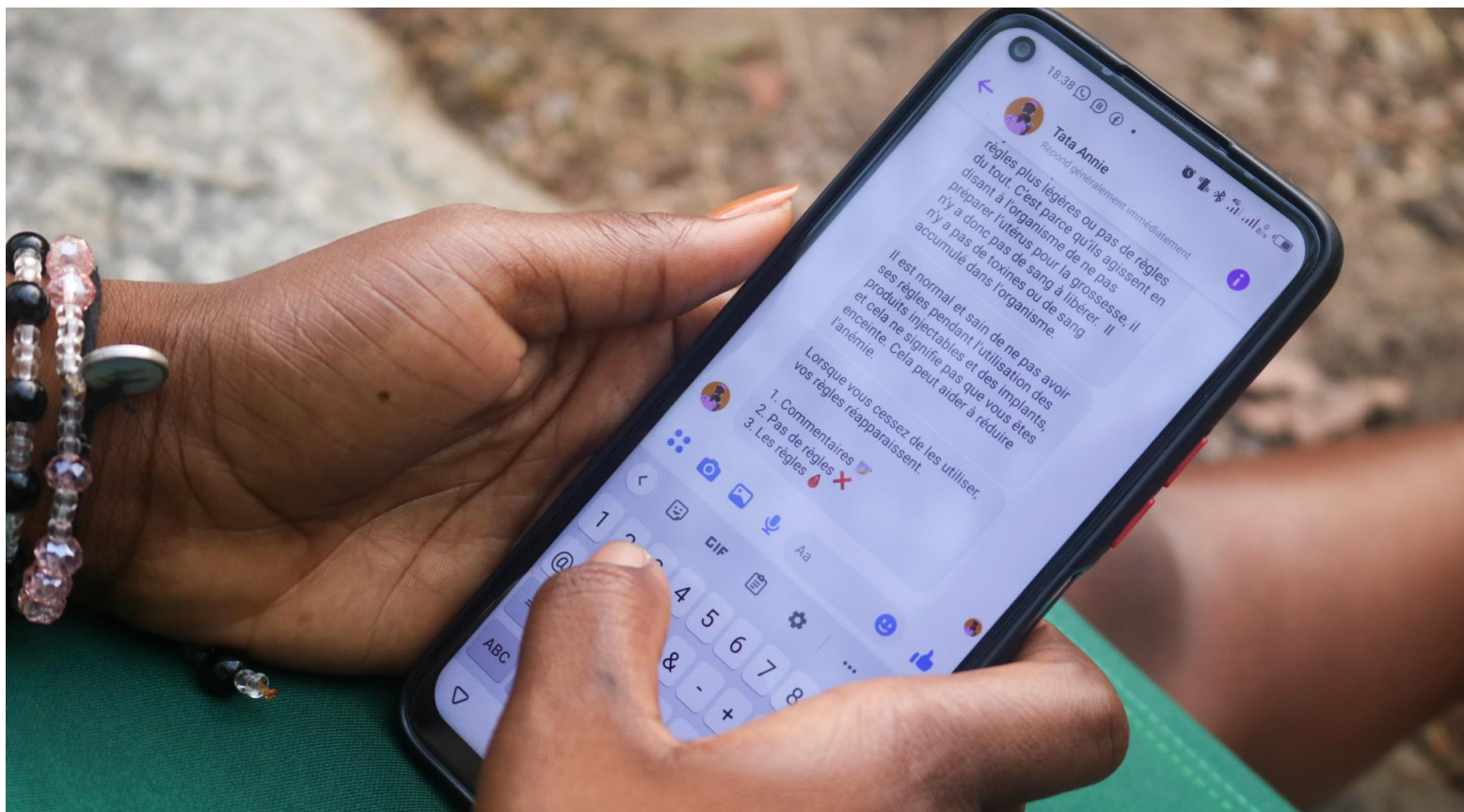


MOMENTUM

Prestation de Soins de Santé Privés



■ Résumé du programme

REPONDRE AUX BESOINS CONTRACEPTIFS DES JEUNES GRACE AUX OUTILS NUMERIQUES

ATTEINDRE LA JEUNESSE BÉNINOISE EN TOUT LIEU ET EN TOUT TEMPS

Le nombre d'outils numériques permettant de délivrer aux utilisateurs des informations sur la Santé Sexuelle et Reproductive (SSR) n'a cessé de croître ces dix dernières années. Ces outils numériques offrent de nouveaux moyens de partager des informations sur la SSR et d'établir des passerelles vers certains services. Lorsqu'ils sont conçus pour et/ou par des jeunes, ils peuvent

présenter des avantages en matière de confidentialité et d'anonymat, très appréciés par la jeunesse.¹

Au Bénin, MOMENTUM Prestation de Soins de Santé Privés vise à améliorer l'accès des jeunes à des informations fiables en matière de SSR grâce aux outils numériques. Avec la participation significative des jeunes, MOMENTUM a conçu un ChatBot dédié à la SSR, *Tata Annie*, pour répondre aux besoins de la jeunesse béninoise en fournissant des informations à la demande et confidentielles. Ce résumé de programme décrit les principaux éléments de conception et les adaptations faites pour l'outil numérique, y compris la façon dont les formations et le soutien de "Meta" ont été mis à profit pour promouvoir l'utilisation du ChatBot. Destiné aux praticiens qui cherchent à utiliser des outils numériques pour faciliter l'accès aux informations et aux services de SSR, ce résumé met en lumière le processus de conception et d'adaptation d'un ChatBot pour les jeunes par MOMENTUM au Bénin, ainsi que les premiers enseignements concernant l'utilisation, la portée et la durabilité du ChatBot.

INTRODUCTION

Les solutions numériques pour le changement social et comportemental - notamment le changement d'attitude à l'égard de la contraception et l'augmentation de l'utilisation des contraceptifs - ont été identifiées comme une pratique prometteuse à haut impact.² Les solutions numériques peuvent fournir des informations et orienter les utilisateurs vers les services dédiés. Elles permettent de soulager les systèmes de santé surchargés en fournissant ces informations et de réduire le coût de la recherche d'informations pour l'utilisateur.

Plusieurs outils numériques ont été conçus au cours de la dernière décennie, axés sur la promotion d'informations fiables et sur l'orientation vers les services de planification familiale (PF) et de SSR. Cependant, si les outils numériques ont le pouvoir d'atteindre les utilisateurs où qu'ils se trouvent, la qualité et l'exactitude des informations peuvent varier d'un outil à l'autre.

Une étude menée par le Research for Scalable Solutions (R4S), soutenu par l'USAID, a mis en évidence un large éventail d'outils numériques de PF et a examiné l'exhaustivité et l'exactitude du contenu lié à la PF dans ces outils.³ Dans cet éventail, le ChatBot « *Counseling for Choice* » conçu par Population Services International (PSI) pour un programme en Côte d'Ivoire est cité parmi les

Encadré

Qu'est-ce qu'un ChatBot ?

Un ChatBot est un outil numérique qui utilise un algorithme spécifique ou une intelligence artificielle (IA) pour poser aux utilisateurs une série de questions et leur fournir les informations qu'ils recherchent. Les ChatBots peuvent exister dans une application autonome, utiliser leur propre site web ou être hébergés dans une application numérique existante, comme Facebook ou WhatsApp.

¹Pratiques à haut impact associées à la planification familiale (PHI). Santé numérique pour un changement social et comportemental : les nouvelles technologies sont autant de nouveaux moyens d'atteindre les populations. Washington, DC : USAID ; avril 2018. Disponible sur : <http://www.fphighimpactpractices.org/fr/briefs/sante-numerique-pour-un-changement-social-et-comportemental/>

²Pratiques à haut impact associées à la planification familiale (PHI). Santé numérique pour un changement social et comportemental : les nouvelles technologies sont autant de nouveaux moyens d'atteindre les populations. Washington, DC : USAID ; avril 2018. Disponible sur : <http://www.fphighimpactpractices.org/fr/briefs/sante-numerique-pour-un-changement-social-et-comportemental/>

³ Brittingham Sarah, Zan Trinity, Yacobson Irina. So many tools; how to choose? Results from a content analysis of family planning digital platforms (brief). Durham (NC): Research for Scalable Solutions/FHI 360;2021

outils contenant des informations complètes et précises sur la PF et conformes aux Principes pour le développement numérique.⁴

L'une des recommandations du R4S était « *Ne réinventez pas la roue ! Il existe d'excellents outils à adapter.* » Par conséquent, l'Association Béninoise pour le Marketing Social (ABMS) a décidé de s'appuyer sur l'expérience de la Côte d'Ivoire et les recommandations du R4S pour améliorer et adapter un ChatBot pour le Bénin.

Avec le soutien de l'USAID, le projet de MOMENTUM Prestation de Soins de Santé Privés, en partenariat avec l'ABMS, a donné vie à un ChatBot dédié à la SSR, destiné aux utilisateurs finaux, dénommé *Tata Annie*. *Tata Annie* donne aux adolescents et aux jeunes des informations et des conseils à la demande en matière de contraception et d'hygiène menstruelle. Grâce à leur téléphone portable, ils ont accès à des informations concernant la SSR de manière anonyme et privée. Le ChatBot est hébergé sur Facebook, accessible à partir de Messenger, WhatsApp et Microsite et s'inspire du ChatBot dédié à la SSR initialement introduit en Côte d'Ivoire.

ACCES DES JEUNES AUX INFORMATIONS SUR LA SSR

Malgré les solides politiques du Bénin pour l'accès et l'utilisation de la contraception par les jeunes⁵, une partie de la jeunesse béninoise n'a pas accès à des informations de SSR fiables⁶ et 31 % des jeunes du pays (âgés de 20 à 29 ans) ont un besoin non satisfait de contraception moderne.⁷ Les adolescentes non mariées (15-19 ans) ont un besoin non satisfait beaucoup plus élevé (65 %).⁸ En collaborant avec le programme pour les jeunes *Amour&Vie*⁹ géré par l'ABMS, MOMENTUM exploite les plateformes numériques comme la page Facebook ou le WhatsApp d'*Amour&Vie* pour atteindre les jeunes avec des informations sur la SSR. L'action d'*Amour&Vie* dans les clubs de jeunes et les centres de santé ainsi que sa présence numérique sur les réseaux sociaux constituent une base solide pour le ChatBot *Tata Annie*. La page Facebook d'*Amour&Vie* compte plus de 70 000 followers, touchant des jeunes de tous âges, notamment les adolescents de 15 à 19 ans et les jeunes de 20 à 25 ans et plus. Avec un trafic important sur cette page du réseau social et 11 millions d'utilisateurs de téléphones mobiles au Bénin¹⁰, le ChatBot pour la SSR est devenu une approche privilégiée pour atteindre une population de jeunes connectés numériquement. En gardant cela à l'esprit, MOMENTUM a conçu et adapté le ChatBot *Tata Annie* en s'appuyant sur l'expertise des jeunes Béninois engagés auprès d'*Amour&Vie*.

Le ChatBot comprend cinq composantes (voir encadré 2) qui ne se concentrent pas seulement sur les informations relatives aux méthodes contraceptives, mais fournissent des informations sur la santé menstruelle et d'autres sujets de SSR tels que les infections sexuellement transmissibles (IST).

⁴ Les principes pour le développement numérique encouragent des pratiques telles que l'utilisation de normes ouvertes et de technologies en open-source et soulignent l'importance de traiter la question de la vie privée et de la sécurité.

⁵ Population Reference Bureau. *Tableau de bord des politiques de planification familiale pour les jeunes*. <https://scorecard.prb.org/youthscorecard/french/>

⁶ Demographic and Health Surveys. *Benin Standard DHS, 2017-2018*. <https://dhsprogram.com/methodology/survey/survey-display-491.cfm>

⁷ Organisation mondiale de la santé. *Benin, Contraception within the context of adolescents' sexual and reproductive lives: Country Profile*. https://cdn.who.int/media/docs/default-source/hrp/adolescents-srh-country-factsheets-2021.pdf?sfvrsn=62aec9d5_17

⁸ Ibid

⁹ *Amour&Vie* est un programme destiné à la jeunesse qui vise à améliorer la santé sexuelle et reproductive des adolescents et des jeunes de 10 à 24 ans en leur offrant un espace d'échange et des services adaptés. Outre des magazines imprimés, une présence numérique, des spots radio et des activités communautaires, le programme *Amour&Vie* comprend également des centres de jeunesse qui proposent des services de santé adaptés aux jeunes.

¹⁰ Banque mondiale. *Utilisateurs d'Internet (% de la population), Bénin*. <https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/IT.NET.USER.ZS?locations=BJ>

Encadré 2

LES 5 COMPOSANTES DE *Tata Annie*

1. Une **foire aux questions (FAQ) sur la PF/SSR** où les utilisateurs sélectionnent des méthodes contraceptives spécifiques à connaître parmi les options disponibles localement.
2. Une brève **FAQ sur la santé et l'hygiène menstruelles**, avec une structure similaire à la FAQ sur la PF.
3. Une section de conseil en contraception « **trouver ma méthode** » fondée sur l'approche de [Counseling for Choice](#), dans laquelle les utilisateurs répondent à une série de questions sur leurs besoins et leurs préférences ; en fonction des réponses de l'utilisateur, le ChatBot suggère deux ou trois méthodes contraceptives qui correspondent aux souhaits exprimés. À partir de là, l'utilisateur peut choisir d'en savoir plus sur chacune des méthodes suggérées ou sur une méthode spécifique.
4. Un **localisateur de clinique** qui identifie les établissements soutenus par MOMENTUM qui fournissent des moyens de contraception et dans lesquels les prestataires sont à l'écoute des jeunes.
5. Une option permettant d'être **mis en relation avec un conseiller en SSR formé** pour discuter de la contraception ou d'autres sujets connexes.

Grâce à la possibilité d'utiliser le ChatBot de manière anonyme, les utilisateurs peuvent se sentir en confiance pour explorer la FAQ et trouver la méthode contraceptive qui leur convient, sans jugement ni stigmatisation. Le ChatBot garantit l'anonymat et la confidentialité. Il est disponible 24 heures sur 24, ce qui permet aux jeunes d'accéder aux informations quand ils le souhaitent. Les utilisateurs ont également la possibilité de trouver des cliniques adaptées aux jeunes à proximité ou de parler à un conseiller formé en direct.

CONCEPTION ET ADAPTATION DU CHATBOT POUR LE BENIN

Suivant un processus en dix étapes (voir Figure 1), l'ABMS a développé le contenu de *Tata Annie* en examinant le contenu du ChatBot en Côte d'Ivoire puis en procédant à des adaptations.

L'implication des jeunes dans la conception a été une priorité tout au long du développement, avec des évaluations initiales et une révision ainsi que des pré-tests effectués par de jeunes leaders au sein de l'ABMS appelés *pigistes*, afin de s'assurer que le flux et le langage étaient adaptés au contexte. Les *pigistes* sont des ambassadeurs d'adolescents et de jeunes âgés de 16 à 24 ans et travaillent avec MOMENTUM sur des activités liées à *Amour&Vie*.

Figure 1 : Processus de conception du ChatBot <i>Tata Annie</i> (Plusieurs de ces étapes peuvent être effectuées simultanément)		
Étape	Calendrier	Description
1. Diagnostic / Décision	4 semaines	Identification des besoins des utilisateurs finaux et de la meilleure façon de répondre à ces besoins, y compris les approches et les plateformes technologiques.
2. Développement de la donnée à l'action	1 semaine	Création des indicateurs clés à suivre pour la conception d'un éventuel tableau de bord.
3. Adaptation et localisation du contenu	2-3 semaines	Adaptation et localisation du ChatBot pour le contexte du pays, en tenant compte de la marque, du contenu et des plateformes technologiques.
4. Développement	2 semaines	Configuration du contenu dans la page Facebook d' <i>Amour&Vie</i> .
5. Test	1-2 semaines	Test interne de l'outil par les collègues du numérique et test d'acceptation utilisateur par l'équipe du pays pour identifier les éventuels problèmes.
6. Intégration des retours des tests	1-2 semaines	Examen des retours et mise en œuvre des modifications nécessaires.
7. Conception du tableau de bord	1-2 semaines	Conception d'un tableau de bord PowerBI pour le suivi des indicateurs.
8. Lancement progressif	2-4 semaines	Lancement progressif de l'outil dans des groupes fermés de réseaux sociaux (moins de 100 utilisateurs âgés de 16 à 20 ans) afin de recueillir les premiers retours en vue de la mise en œuvre d'une campagne de marketing numérique.
9. Lancement	Continu	Lancement complet de l'outil avec une campagne de marketing numérique, après avoir pris en compte les retours du lancement progressif.
10. Itération	Continu	Amélioration continue à partir des retours des utilisateurs.

Le personnage de *Tata Annie* est né d'une enquête menée auprès de jeunes de 16 à 24 ans.

« Tata » est une expression que les jeunes du Bénin utilisent pour désigner les prestataires de santé

proches des jeunes qui travaillent dans les centres de santé et centres amis de jeunes. L'intégration de la langue, des expressions et du langage familier utilisés par les adolescents et jeunes au Bénin a constitué un changement minime, mais significatif, apporté lors de la révision du contenu du ChatBot de la Côte d'Ivoire et de son adaptation au Bénin.

Grâce à une conception guidée par l'utilisateur, d'autres adaptations ont été apportées, avec notamment la possibilité pour les utilisateurs de trouver facilement une option leur permettant de parler à une personne réelle. Cette option de connexion avec une personne réelle est le fruit de conversations informelles entre l'ABMS et les jeunes d'*Amour&Vie*. L'équipe de pilotes de contenu numérique de l'ABMS a cherché à fournir des réponses aux questions en direct sur les méthodes contraceptives afin que les utilisateurs puissent mieux diriger leurs questions et chercher des réponses qui ne se trouvent pas dans le ChatBot. Pour répondre à ce besoin, MOMENTUM a inclus un numéro d'assistance téléphonique vers l'ABMS, un lien vers la page Facebook et WhatsApp d'*Amour&Vie*, ainsi que les contacts de deux prestataires de santé.

Une autre adaptation a consisté à inclure une section d'orientation dans l'application. Il était important de conserver un géolocalisateur au sein du ChatBot, capable d'aider un utilisateur à trouver un prestataire de méthodes contraceptives à l'écoute des jeunes à proximité. Cependant, le modèle ivoirien a nécessité une formation pour les prestataires afin de les équiper des outils numériques permettant de réclamer et de suivre les orientations numériques. L'ABMS a opté pour une option d'orientation à interaction réduite et à déclaration volontaire.

COUP DE PROJECTEUR : CAPITALISER SUR LE SOUTIEN DE META POUR RENFORCER LA SANTE NUMERIQUE AU BENIN

Le développement des activités de santé numérique chez MOMENTUM a été soutenu par des outils de développement des capacités que l'ABMS a reçus d'un partenariat entre PSI et Meta en 2021. Ce partenariat soutenait à la base une initiative visant à concevoir et à mener des campagnes de changement de comportement social sur Facebook et Instagram dans le cadre des efforts déployés pour promouvoir la confiance dans le vaccin contre la COVID-19, à promouvoir des comportements sains et à lutter contre la désinformation. Meta a dispensé une formation à l'utilisation des outils Facebook pour la communication de changement de comportement social, le profilage de l'audience, la diffusion de messages et la publicité, ainsi qu'un soutien à l'utilisation des outils analytiques de Facebook et à la diffusion de messages de campagne. Ce sont ces outils et les compétences acquises, en plus du soutien continu de l'expertise financée par Meta en 2022, qui ont permis à l'ABMS d'adapter et de développer des activités de santé numérique qui répondraient aux besoins des jeunes Béninois en matière de contraception. Les connaissances et les compétences acquises grâce au partenariat Meta, couplées aux apprentissages de la conception du ChatBot en Côte d'Ivoire, ont donné vie à *Tata Annie*.

LANCEMENT DU CHATBOT

Le ChatBot a été lancé au Bénin en octobre 2021. Pour encourager son utilisation, une campagne de promotion numérique a été lancée sur Facebook et d'autres canaux numériques, en exploitant les outils de renforcement des capacités que MOMENTUM avait obtenus de Meta. Le ChatBot a également été présenté lors d'événements tels que des symposiums et des manifestations médiatiques. Les efforts de communication d'*Amour&Vie*, qui organise des activités pour présenter le ChatBot aux jeunes de la communauté, sont essentiels à la promotion initiale et à la sensibilisation continue de l'outil.

Une fois que les utilisateurs accèdent à l'application, disponible sur la messagerie de la page Tata Annie sur Facebook et les ponts créés sur la page Facebook d' *Amour&Vie* et les autres interfaces (Instagram, Twitter, Tiktok blog, WhatsApp), ils sont accueillis par *Tata Annie*, comme s'ils rencontraient en personne une sympathique prestataire de santé. Ils reçoivent une déclaration de confidentialité, indiquant que les données recueillies ne permettront pas de les identifier. À partir de là, le ChatBot demande aux utilisateurs ce sur quoi ils souhaitent se renseigner, puis ils peuvent commencer à naviguer à travers les cinq composantes du ChatBot. Chaque utilisateur peut limiter son utilisation à une section ou l'explorer entièrement.

Les utilisateurs peuvent commencer, mettre en pause, arrêter, revenir et reprendre les interactions avec le ChatBot quand ils le souhaitent et autant de fois qu'ils le souhaitent.

Avant le lancement, le Bénin a développé un tableau de bord pour recueillir les données du programme, afin que MOMENTUM puisse apprendre en temps réel et adapter le ChatBot si nécessaire. Le tableau de bord recueille les données des utilisateurs, notamment le sexe, l'âge, les informations sur la méthode contraceptive la plus consultées et les composantes du ChatBot les plus visitées, entre autres. Le fait de savoir qui utilise le ChatBot et de quelle façon permet aux équipes chargées du numérique et du programme de mieux adapter les informations aux utilisateurs.

RETOURS DES UTILISATEURS ET ENSEIGNEMENTS

Le tableau de bord fournit non seulement des informations démographiques de base sur les utilisateurs du ChatBot, mais il permet également aux utilisateurs de donner leur avis sur l'application, ce qui aide MOMENTUM à répondre aux problèmes et aux préoccupations. Les retours ont été globalement positifs, et beaucoup ont demandé plus d'informations ou ont demandé que des informations sur d'autres sujets soient ajoutées. Un utilisateur a écrit : « *Je propose d'ajouter plus d'images et aussi d'ajouter les thèmes du genre, du sexe, de l'égalité et de l'équité.* » Un autre utilisateur a partagé : « *Jusqu'à présent, j'ai obtenu toutes les informations dont j'avais besoin. Mais j'aimerais que vous me montriez comment mettre un préservatif pour éviter les problèmes.* » Les utilisateurs ont également posé des questions concernant les absences de règles et la façon de calculer les périodes de fécondité, par exemple. Le mécanisme de retours au sein du ChatBot permet également aux utilisateurs de tirer parti de la confidentialité de la plateforme pour poser des questions qu'ils n'auraient peut-être pas posées en personne. Les utilisateurs ont soumis des questions liées au plaisir sexuel, aux infections sexuellement transmissibles, aux relations et aux absences de règles indiquant une grossesse.

Depuis son lancement en octobre 2021, plus de 11 000 utilisateurs uniques¹¹ ont accédé au ChatBot en septembre 2022. Parmi ces utilisateurs uniques, la tranche d'âge la plus représentée est celle



¹¹ Tableau de bord du ChatBot Tata Annie

des 20-24 ans, suivie des 15-19 ans. Les données du tableau de bord indiquent que les informations les plus consultées concernent les menstruations, suivies de près par la section « trouver ma méthode ». Si moins d'utilisateurs choisissent de localiser directement une clinique, près d'un tiers des utilisateurs ont souhaité utiliser la fonction de ChatBot en direct et poser des questions supplémentaires à un agent humain. Les utilisateurs interrogés dans le cadre d'une courte enquête estiment que le ChatBot est utile. S'il n'est pas surprenant que le lieu géographique où le ChatBot a été le plus utilisé soit Cotonou, la plus grande ville du Bénin, des utilisateurs de la partie nord du pays, plus rurale, ont également accédé au ChatBot, ce qui démontre la vaste portée géographique des interventions numériques. Des activités distinctes mais complémentaires au sein du projet MOMENTUM au Bénin, telles que la formation des organisations de jeunes et de femmes sur les messages et les services de SSR (y compris l'introduction de *Tata Annie*), soutiennent la portée géographique de l'application étant donné que de nombreuses organisations sont situées bien au-delà de Cotonou.

PERSPECTIVES

Depuis le lancement du ChatBot, *Tata Annie* continue à être promue et partagée auprès des jeunes du Bénin. MOMENTUM utilise les commentaires et retours des utilisateurs fréquemment entendus pour perfectionner le ChatBot. Sur la base de ces retours, d'importantes mises à jour ont été effectuées, comme l'inclusion d'une liste de localisation des utilisateurs, qui comprend maintenant toutes les municipalités du Bénin. Les utilisateurs continuent de faire part de leurs commentaires par le biais du tableau de bord et d'autres suivis.

La portée du ChatBot s'élargissant et suivant les recommandations des jeunes MOMENTUM a très récemment étendu l'accès à l'application via WhatsApp et un microsite, permettant ainsi aux utilisateurs d'accéder au ChatBot avec seulement un numéro de téléphone, sans avoir besoin d'un compte Facebook. L'extension à un microsite a supprimé l'inconvénient de la nécessité d'avoir un compte ou un appareil compatible à Facebook ou WhatsApp. L'accès à la solution via le microsite ne nécessite aucun engagement, si ce n'est un appareil avec un accès à Internet. Un système de suivi des orientations a également été mis en place. MOMENTUM a aussi intégré une meilleure capacité de géolocalisation et d'orientation vers les établissements de santé proches (en version texte, accessible dans la discussion, sans redirection vers le géolocalisateur), y compris les établissements de santé privés. Le projet continue de s'appuyer sur les outils et le soutien reçus par Meta pour améliorer les stratégies sur les réseaux sociaux et les campagnes numériques qui promeuvent l'utilisation du ChatBot et étendent sa portée.

MOMENTUM envisage d'ajouter du contenu concernant la santé reproductive des adolescents et des jeunes hommes, après avoir reçu les retours de ces utilisateurs.

Notant que la tranche d'âge la plus largement atteinte par le ChatBot est celle des 20-24 ans, MOMENTUM ajoutera des thèmes qui intéressent les utilisateurs de 15-19 ans ; les thèmes seront intégrés sur la base d'une évaluation rapide des besoins des utilisateurs de 15-19 ans.

Assurer la pérennité de cette innovation numérique est une priorité, en intégrant les besoins et les capacités du secteur public dans la mesure du possible. Le projet explore les possibilités de formaliser et d'intégrer le ChatBot aux efforts plus larges de la Direction des systèmes d'information du ministère de la Santé. Le rapport coût-efficacité est également essentiel à la durabilité du ChatBot. Si les coûts d'hébergement sont minimes, les coûts des opérations de promotion devront être pris en compte une fois le financement externe terminé.

Les enseignements tirés du ChatBot *Tata Annie* sont utiles pour les autres pays où MOMENTUM est implanté, y compris au Pakistan où un ChatBot vise à atteindre principalement les hommes avec des informations et des services de PF. L'apprentissage et l'adaptation continus du ChatBot sont essentiels, car la capacité à diffuser des informations de SSR et à créer des passerelles vers des services de manière confidentielle et discrète peut rendre la contraception plus accessible aux jeunes. Cependant, davantage de données, de preuves et de connaissances sont encore nécessaires pour savoir si cette accessibilité entraîne une amélioration de la prise en charge et de l'utilisation des services.

Liens d'accès au ChatBot Tata Annie

- *Facebook Messenger* : <https://m.me/amouretvieTataAnnie>
- *WhatsApp* : <https://wa.me/22952860000>
- *Microsite* : <https://bot.psi-connect.org/TataAnnie>

