

La convention annuelle SPTF 2016: Notes du deuxième jour plénier

Étude de cas n°2. Démontrer et améliorer les changements dans la vie des clients : les indicateurs de changement dans la santé (1er Juin 2016)

L'étude de cas montre comment Equitas recueille, analyse et utilise les données sociales pour améliorer les changements pour ses membres dans le domaine de la santé. Des travaux de groupe ont été réalisés par la suite pour répondre à trois questions clés.

Intervenants: John Alex, [Equitas](#); Veena Yamimi Annadanam, [Ankuram Social Ventures](#)

Présentation de Equitas:

- **Objectifs** : Fourniture de crédit aux petites unités d'affaires, petits agriculteurs marginaux, les micro et petites industries et d'autres entités du secteur non structurées, à travers des opérations de haute technologie à faible coût.
- **Théorie du changement chez Equitas** : Equitas cadre ses interventions sur la base du besoin des clients qui cherchent à augmenter leurs revenus, réduire leurs dépenses, améliorer leur qualité de vie et faire des investissements à long terme. Pour y arriver, l'institution offre des services d'éducation (création d'écoles pour les enfants et formation des clients), de santé et de sécurité alimentaire. Equitas travail avec des partenaires également. Dans le domaine de la santé, l'institution pense impacter positivement la vie des clients en combinant l'offre de services de santé et financiers (microassurance, formation en santé, facilitation de l'accès aux soins de santé...).

Indicateurs:

Pour mieux mesurer ses interventions dans le domaine de la santé, Equitas s'est dotée de plusieurs indicateurs en réalisant :

- un questionnaire : comment améliorer les résultats de l'institution ?
- une étude pilote auprès de 2500 femmes pour apprécier leur situation sanitaire dans le domaine ;
- des analyses macroéconomiques au niveau national dans le domaine de la santé
- des recherches multi-pays en collaboration avec des partenaires

Le choix des indicateurs a tenu compte de quatre critères : la faisabilité, la facilité d'utilisation, la fiabilité et la probabilité d'inclusion. Les indicateurs identifiés concernent la mesure de la pauvreté, la sécurité alimentaire et la nutrition, les services de soin de santé préventifs, les installations sanitaires et l'eau salubre, les soins de santé curatifs.

Equitas s'est doté également des politiques et processus:

- Les données sont collectées à travers des études de marchés, en administrant des questionnaires, en recevant les feedback du personnel... ;
- Les données font l'objet d'analyse par une équipe dédiée (Comité de suivi Évaluation) ;
- Les données font l'objet d'un rapport mensuel adressé à la Direction Générale qui approuve le budget alloué au suivi des indicateurs ;
- Une rencontre en le Comité de suivi Évaluation et la Direction se fait par trimestre.

Leçons apprises:

- Le suivi des indicateurs est essentiel pour s'assurer de l'atteinte de la mission de Equitas ;
- Equitas a compris que l'accès aux soins de santé abordables est un point clé pour ses membres ;
- La mise en place d'un tel dispositif permet de disposer d'informations facilitant la prise de décision pour aller de l'avant.

Travaux en groupes:

Groupe 1 : Quels sont les principales parties prenantes au sein de l'organisation et comment obtenir leur soutien pour un investissement des ressources (temps, argent, personnes, etc. ?)

- Parties prenantes de l'organisation
 - De façon générale toute les parties prenantes de l'organisation
 - De manière spécifique:
 - CA, Directeur général, pour le suivi
 - Le personnel du front office en priorité, pour la collecte
 - Personnel de soutien pour le traitement et le reporting
- Comment obtenir leur soutien ?
 - Sensibilisation des dirigeants
 - Formation des équipes
 - Proposition d'outils adaptés (simple et permettant de gagner du temps)

Groupe 2 : Comment assurer le suivi des indicateurs de résultats sur une base continue? Comment intégrer ces informations au processus de prise de décision ?

- Réaliser échantillonnage qui réduit les coûts ;
- Développer ou utiliser une technologie pour faciliter le travail ;
- Intégrer les indicateurs dans le SIG ;

- Utiliser moins d'indicateurs et des outils simples ;
- Impliquer tous les services (délégation de responsabilité ou mise en place d'un comité représentatif pour apprécier la pratique) ;
- Mettre en place un processus de remontée des informations (concevoir une fiche d'indicateurs) ;
- Prendre en compte le suivi des indicateurs dans l'évaluation et la motivation du personnel ;
- Réaliser des études périodiques (impact).

Groupe 3 : Quelles capacités sont nécessaires pour mesurer les résultats ? Est-il important de développer des capacités en interne, ou peut-on externaliser certaines capacités ?

- Renforcer les capacités du personnel dans la collecte, le traitement, l'analyse et le reporting
- Mettre les moyens à la disposition du personnel et la direction (Logiciel, finance...)
- Avoir des outils simples ;
- Former les superviseurs et la Direction sur les méthodes d'analyse et interprétation des résultats ;
- Externaliser les services est parfois coûteuses mais on a parfois besoin d'expertises externes (à minimiser).