

ESPEN Quarterly Webinar Q&A

Digitizing NTD Delivery: Strengthening Health Systems through Innovation and Integration

S/N	Question	Answer
1	Les acteurs peuvent-ils refuser le système numérique et recevoir un paiement en cash sans conséquence ?	Depuis environ 6 ans, l'OMS Madagascar effectue les paiements via un opérateur téléphonique, en enregistrant à chaque campagne la présence et les informations de chaque acteur. Aucun paiement en espèces n'est accordé. Pour les acteurs sans numéro de téléphone, le paiement peut se faire par l'intermédiaire d'un tiers (par exemple le chef de centre de santé), qui doit signer un formulaire d'engagement. Cette procédure est appliquée en accord avec le ministère de la Santé.
2	Les accords avec les opérateurs mobile incluent-ils des clauses strictes sur la confidentialité des données ?	Oui, tous les opérateurs de réseaux mobiles concluent des accords contractuels types élaborés par le Département juridique de l'OMS. Ces accords contiennent des clauses strictes de confidentialité et de protection des données qui régissent strictement la collecte, l'utilisation, le stockage et le partage des données, garantissant ainsi le plein respect des normes de protection des données applicables.
3	Comment vérifiez-vous que les opérateurs respectent les règles de protection des données ?	Nous vérifions le respect des règles de protection des données par les opérateurs en appliquant des principes stricts de minimisation des données et de contrôle d'accès. Les données partagées avec les opérateurs se limitent à ce qui est nécessaire à des fins de vérification : le nom du client, son numéro de compte mobile et, dans certains cas, son numéro d'identification. Aucune information supplémentaire ou superflue n'est partagée. Il est également important de noter qu'environ 90 % des données collectées par l'OMS sont des données déjà collectées par l'opérateur réseau lors de la création du compte mobile.
4	Comment gérez-vous les plaintes des acteurs concernant leurs données ou leur paiement ?	À ce jour, il n'y a pas eu de plaintes concernant les données personnelles ni sur les paiements. Cependant, des plaintes liées au non-paiement surviennent régulièrement lorsque la méthode traditionnelle est utilisée, sans application. Il est donc nécessaire de collecter et de partager, au niveau du terrain, les retours de paiement des opérateurs, de corriger les informations erronées et de procéder à la régularisation du paiement, ce qui peut parfois prendre jusqu'à deux mois.



5	Existe-t-il un cadre juridique par rapport à la gouvernance des données ? Où sont stockées les données (cloud, serveur local) ?	Oui, il existe un cadre juridique pour la gouvernance des données. À Madagascar, l'ARTEC (Autorité de Régulation des Technologies de la Communication) est l'organisme chargé de régir la communication électronique et la confidentialité des données personnelles. Elle propose des projets de loi et de décret pour définir, compléter ou modifier le cadre juridique et économique des télécommunications et TIC. Ce cadre inclut notamment la loi n°2014-038, qui fixe les principes relatifs à la sécurité et à la confidentialité des données personnelles. Les protocoles d'accord (MoU) signés respectent les lois malagasy en vigueur. Concernant le stockage des données, cela varie selon les projets et les entités concernées. Les données peuvent être hébergées sur des serveurs locaux ou dans le cloud, en fonction des exigences de sécurité, de confidentialité et des ressources disponibles. Par exemple, le système utilisé est hébergé dans le cloud et géré par Dimagi, une entreprise spécialisée dans les solutions numériques pour la santé et le développement social. Dimagi stocke et traite les données de manière sécurisée aux États-Unis et dans d'autres pays, tout en respectant les cadres internationaux de confidentialité tels que UE-États-Unis, Royaume-Uni-États-Unis et Suisse-États-Unis. Des informations limitées peuvent également être stockées localement sur les appareils des utilisateurs.
6	Comment les opérateurs mobiles ont été choisis ? Appel d'offre avec des critères ?	Les opérateurs de réseaux mobiles sont sélectionnés selon un processus d'approvisionnement standard basé sur des critères définis, notamment leur capacité à fournir des services de paiement sécurisés en masse, la présence de réseaux d'agents dans les zones d'implantation et leur capacité à assurer la vérification de l'identité des travailleurs. Bien que les opérateurs soient sélectionnés selon ces critères, nous nous efforçons de recruter tous les principaux fournisseurs de services d'argent mobile afin de ne pas limiter les travailleurs à certains opérateurs de réseaux.
7	Les bénéficiaires ont-ils signé des lettres d'engagement (acceptation) ? Comment ont été gérés les conflits liés aux éventuels retards ?	Oui, lors de l'inscription, les bénéficiaires donnent leur consentement éclairé à la collecte et à l'utilisation de leurs informations et signent numériquement pour confirmer leur acceptation. En cas de retard de paiement ou de problème connexe, les problèmes sont gérés via les canaux de signalement et de réclamation établis afin de garantir une résolution rapide et une communication claire avec les bénéficiaires.



8	Did you conduct a post-campaign audit to confirm that community volunteers received the budgeted amounts? Additionally, was there any evidence of irregularities, for example, CDD attrition following the first payment?	Yes, post-campaign audits were conducted using digital payment system reports, which provide payment receipts for every transaction, to verify that each community volunteer received the budgeted amounts. Additionally, post-campaign surveys were carried out to gather feedback from volunteers regarding their experience, and so far, the feedback has been positive.
9	Can you go over the data flow for the CommCare and mobile money component? How do they work together?	CommCare and the mobile money payment platform operate as separate systems and are not directly integrated. Data is exported from CommCare in a format compatible with the payment platform and then uploaded to the platform to process payments. This ensures that payment information is accurately transferred while maintaining the integrity of both systems.
10	Thank you for this great innovation. I am particularly impressed by the functionality of the Payment App and would like to learn more about its design and implementation. Could you please share how the application is hosted, whether it operates on a cloud-based, web, or local server platform, and what level of technical infrastructure is required to run it effectively?	The system is cloud-based and is managed by our software partners with the required data protection and regulations in place. The countries do not need special infrastructure to run it.