

# Tirer les enseignements de la crise : Mobilisation des connaissances lors d'une urgence sanitaire mondiale



Des agents d'entretien à Freetown, en Sierra Leone, sont chargés de désinfecter entièrement avec du chlore une ambulance ayant transporté un patient soupçonné d'être infecté par le virus Ébola.

IMAGE: UNMEER/FLICKR, CC BY-ND 2.0

Une riposte efficace contre les flambées épidémiques, les épidémies, et les pandémies requiert l'utilisation d'un certain degré de connaissances ainsi que leur transfert d'un contexte à un autre. Cependant, il n'y a pas deux urgences sanitaires qui soient exactement les mêmes. La variation du contexte social, du contexte politique, de l'agent étiologique, de l'horizon temporel, de la situation géographique, et de toute une série d'autres facteurs, rend chaque urgence unique. En outre, les urgences mondiales ou nationales sont souvent composées d'urgences au sein de plusieurs régions, chacune dotée de ses propres défis et problèmes complexes. Cette diversité des contextes de riposte rend difficile l'utilisation des connaissances issues d'autres domaines d'une urgence, ou d'urgences précédentes. Cette étude de cas SSHAP est basée sur un examen des enseignements tirés de la crise de la maladie à virus Ébola (MVE) survenue en 2013-16 en Afrique de l'Ouest.

## Le défi

Lors de la riposte à la crise du virus Ébola survenue en Afrique de l'Ouest, un certain nombre de personnes ayant une expérience du contexte, mais peu voire aucune expérience en matière de réponse à une urgence sanitaire mondiale, ont été mobilisées. En outre, un certain nombre d'intervenants médicaux ont été « parachutés », ce qui signifie qu'ils ne connaissaient pas le contexte. De ce fait, les individus participant à la riposte contre la crise avaient tendance à disposer uniquement d'une connaissance partielle, soit du contexte soit de l'aspect maladie de la riposte. Il s'agit d'une simple dichotomie, mais si l'on étend cela à d'autres catégories de connaissances, ce serait encore plus saisissant.

## Étude de cas

Ce scénario est illustré par une équipe de riposte contre la flambée épidémique de MVE survenue en 2013-16 en in Sierra Leone, qui avait une bonne connaissance du contexte mais très peu d'expérience de la lutte contre le virus Ébola. Dans ce cas, un certain nombre de problèmes ont été rencontrés, y compris la difficulté de savoir comment décontaminer correctement une ambulance utilisée pour soutenir la riposte. Ceci est

“ **Les enseignements tirés des épidémies sont entravés par le manque d'accès aux connaissances acquises lors de précédentes flambées épidémiques, plutôt que par un manque de production de connaissance.** ”

essentiel dans la mesure où les fluides corporels des patients infectés par le virus Ébola demeurent infectieux pendant plusieurs jours après le transport du patient, et une décontamination inefficace.

Dans le cadre de notre étude, suite à la flambée épidémique, nous avons nous avons réalisé des entretiens avec des intervenants afin de savoir

comment ils ont trouvé et utilisé les connaissances dans le cadre de la riposte. L'un des intervenants était chargé de l'intervention d'une organisation humanitaire et a décrit en détails une histoire qui illustre bon nombre de défis inhérents à la recherche et à l'utilisation de connaissances lors de flambées épidémiques. Au cours d'un entretien, cet intervenant a déclaré, « c'était vraiment remarquable, nous avons l'impression de faire cela pour la première fois, comme si personne au monde n'avait jamais décontaminé une ambulance ». Après coup, le même intervenant a remarqué que « quelques mois plus tard, [la personne qui l'accomplit] découvre qu'il existe des manuels entiers à ce sujet ». Même si les

connaissances étaient facilement accessibles par écrit, elles étaient difficiles à trouver. L'intervenant a déclaré qu'en ce qui concerne la localisation, « la disponibilité de ces informations techniques, à savoir les informations explicatives, étaient étonnamment inaccessibles ».

Ce manque de connaissances facilement accessibles a été mis en évidence par l'intervenant concernant davantage que la simple décontamination d'une ambulance : « La plupart du temps nous nous démenions comme si comme si cela n'avait pas été fait... ce n'est même pas la question de ne pas trouver [les connaissances], on ne sait même pas où les chercher ».

Les enseignements tirés des épidémies sont entravés par le manque d'accès aux connaissances acquises lors de précédentes flambées épidémiques, plutôt que par un manque de production des connaissances. Cela mène souvent au symptôme de « réinvention de la roue » lors des interventions, selon lequel les intervenants ont le sentiment de tout faire pour la première fois.

## Qui sait quoi ?

L'un des facteurs mis en évidence par cette étude de cas est la question relative à la localisation des connaissances ; ce qu'un individu sait n'est pas toujours facilement transmissible aux autres. Par conséquent, le fait de savoir qui sait quoi constitue un élément essentiel des enseignements tirés d'épidémies. Le fait de savoir qui possède les connaissances les plus appropriées permet aux intervenants d'obtenir plus facilement des informations essentielles susceptibles de leur permettre de résoudre des problèmes dans le cadre des initiatives de riposte. Selon les propos de l'intervenant : « Je rencontrais constamment des personnes qui, selon, moi avaient des connaissances... que nous pourrions utiliser dans le cadre d'une riposte plus générale et je les conduisais aux réunions de coordination ».

Toutefois, il est important de savoir où chercher et à qui demander ces informations, même si la connaissance des processus et des procédures eux-mêmes est localisée. Disposer d'un réseau susceptible de recommander quelqu'un à qui poser la question ou un endroit où aller pour acquérir de nouvelles connaissances s'avère d'une grande utilité. Notre intervenant a déclaré : « Trouver ces individus est un processus extrêmement arbitraire et il m'est souvent arrivé de ne pas tomber sur cette personne [dans le hall de l'hôtel] » et que, par conséquent, il n'était pas en mesure d'acquérir une expertise essentielle. Dans la

mesure où il s'agit de trouver des individus possédant des connaissances utiles, cela se produit souvent par hasard ou par l'intermédiaire de relations personnelles.

En plus de cela, il faut faire confiance à une source. Au début de la riposte contre le virus Ébola, « beaucoup de personnes au hasard tentaient d'apporter leur aide » (même intervenant), ce qui n'était pas nécessairement utile. L'un des problèmes était le sentiment selon lequel des sources telles que les Centres américains pour le contrôle et telles que les Centres américains pour le contrôle et la prévention des maladies et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) étaient les « bonnes » sources à consulter.

Comme l'a déclaré notre intervenant, « Cela a été l'une de mes erreurs... J'étais plus réticent que certaines personnes à me tourner vers des alternatives ». Ne pas regarder au-delà des sources d'information habituelles ou traditionnelles peut nuire à la conversion des enseignements non conventionnels tirés de flambées

épidémiques précédentes en flambées épidémiques futures.

Toutefois, cette confiance peut également être diffusée par des intervenants plus traditionnels. Le département du Développement international (DFID) britannique, par exemple, a établi un service d'assistance auquel les intervenants pouvaient soumettre des questions. Ces questions étaient ensuite transmises à des

universitaires présélectionnés qui fournissaient des réponses aux problèmes rencontrés dans le cadre de la riposte contre la MVE dans un délai de deux à trois jours. Cette délégation de confiance et d'autorité a permis à des connaissances figurant en dehors des « bonnes » sources de parvenir à la riposte.

## Poser les bonnes questions

Le recours au service d'assistance du DFID a posé un autre défi aux enseignements tirés de ripostes précédentes : poser les « bonnes » questions. Dans le cas de notre intervenant, le défi était que les problèmes étaient tellement complexes ou imprécis que les questions posées étaient extrêmement mal définies (par exemple, comment mobiliser les communautés, comment communiquer avec le public, etc.). Cela contrastait avec certaines des questions posées par les confrères médecins de notre intervenant, qui étaient

très bien définies (par exemple les posologies exactes, les protocoles de traitement, etc.), ce qui leur permettait d'obtenir des réponses concrètes et spécifiques.

Cette capacité à poser des questions ciblées et axées sur les problèmes est essentielle pour la recherche de connaissances, et ceci pour deux raisons : (1) les intervenants n'ont pas le temps de passer en revue les réponses du service d'assistance avec plusieurs options, et (2) ceux qui fournissent des connaissances doivent se concentrer sur formulation d'une réponse. Toutefois, cela n'est pas toujours possible lors de la riposte contre une épidémie dans le cadre de laquelle les problèmes sociaux ou politiques représentent des phénomènes complexes sans relation de cause à effet simple et unique susceptible d'être facilement exploitée dans une solution. Par conséquent, des réponses simples à ces questions nécessitent une bonne dose d'innovation et de résolution de problèmes à mettre en œuvre.

## Enseignements tirés

Les enseignements tirés de cette étude de cas peuvent être classés en deux catégories : les enseignements destinés à ceux qui partagent les connaissances, et les enseignements destinés à ceux qui recherchent les connaissances.

### Les connaissances émanent toujours de quelqu'un ou de quelque part :

- **Lorsque l'on partage** : Être visible, de manière à ce que ceux qui cherchent des réponses puissent facilement vous trouver. Cela peut être effectué simplement en tweetant des mises à jour, en rédigeant des articles de blog, en partageant les articles de blog d'autres personnes et en rassemblant des informations provenant d'autres sources (en mentionnant toujours ces sources) ; ou en rédigeant un commentaire, un éditorial, ou une lettre d'opinion. Ce profil doit être établi au fil du temps pour que la réputation établie soit visible dans le chaos d'une situation d'urgence.
- **Lorsque l'on recherche** : Rechercher des personnes qui sont susceptibles de détenir des réponses et recherchez des connaissances spécifiques. Grâce au réseautage en dehors de votre domaine d'expertise et de votre lieu de travail habituel, vous pouvez établir une série de connexions préexistantes vers lesquelles vous tourner en cas de crise. Comme l'a révélé l'étude de cas, le facteur essentiel consiste à savoir qui sait comment désinfecter une ambulance, et ne pas se contenter de la réponse à la question.

« ... ce qu'un individu sait n'est pas toujours facilement transmissible aux autres. Par conséquent, savoir qui sait quoi constitue un élément essentiel des enseignements tirés d'une épidémie. »



### Une source doit être fiable afin d'éclairer les réponses :

- **Lorsque l'on partage** : Se faire connaître, et pas uniquement ses connaissances. Bien qu'il arrive souvent que des sources uniques (par exemple les publications, documents, rapports, etc.) soient citées par les décideurs pour des changements de politiques, celles-ci sont appuyées par des travaux antérieurs substantiels et par la réputation établie par les auteurs. Ceci, associé à la personnalisation, permet aux intervenants d'identifier à qui ils peuvent faire confiance, et par conséquent, où chercher les informations.
- **Lorsque l'on recherche** : Déterminer qui fait confiance à qui. Déterminer qui est préconisé par des sources « officielles » et utiliser leur expertise. Les sources officielles représentent des centres d'informations utiles qui rationalisent un stock de connaissances toujours plus important en directives, protocoles, etc. Toutefois, cela signifie également qu'une grande partie de l'expertise est rationalisée. Le fait de savoir qui est derrière ces directives et protocoles vous permet d'accéder à l'expertise approfondie nécessaire pour adapter les directives en solutions concrètes.

### La question détermine la réponse :

- **Lorsque l'on partage** : Inclure des détails dans la réponse pour permettre une

adaptation plus facile. Aucune solution n'est complètement transférable à partir de son propre contexte ; les circonstances dans lesquelles un problème se pose sont les circonstances dans lesquelles une solution doit être mise en œuvre. Les connaissances abstraites et les propositions devront être intégrées au contexte de l'utilisateur, de sorte que ceux qui partagent les connaissances doivent être disposés à collaborer avec les utilisateurs afin d'adapter et d'innover.

- **Lorsque l'on recherche** : Poser des questions avec plus de précision. Être ouvert quant à *la raison* pour laquelle une question est posée permet aux experts d'adapter leurs conseils à vos besoins. Assurez-vous de fournir autant de détails contextuels que possible (dans les limites de la confidentialité, le cas échéant) et de collaborer avec les sources afin d'adapter et d'innover des solutions.

Dans l'ensemble, le principal enseignement tiré de cette étude de cas est que l'apprentissage se fait dans les deux sens. Les partageurs de connaissances et les chercheurs de connaissances ont une responsabilité égale, mais les intermédiaires (comme par exemple le service d'assistance du DFID, ou la SSHAP) peuvent être des facilitateurs essentiels de la recherche et du partage des connaissances.

### Mentions

Cette étude de cas SSHAP a été élaborée par **Joshua R. Moon**, de l'Unité de recherche sur les politiques scientifiques (SPRU) de l'Université du Sussex, et a été adaptée d'une étude de cas réalisée dans le cadre de sa thèse de doctorat intitulée « Accumulation de connaissances provenant de la riposte contre des flambées épidémiques de maladies ».

**Référence** : Moon, J.R. (2020) *Tirer les enseignements de la crise : Mobilisation des connaissances lors d'une urgence sanitaire mondiale*, Étude de cas SSHAP Numéro 7, UNICEF, IDS et Anthrologica.

Ce document a été financé par l'UNICEF et le bureau de l'agence des États-Unis pour le développement international (USAID) du bureau des États-Unis pour l'assistance à l'étranger en cas de catastrophes naturelles (OFDA). Toutefois, les opinions exprimées ci-après sont celles de l'(des) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l' USAID, de l' OFDA, ou des partenaires de la plateforme Social Science for Humanitarian Action (SSHAP).



Ceci est un document en libre accès distribué selon les modalités de la version 4.0 de la licence internationale Creative Commons Attribution (CC BY), qui autorise l'utilisation, la distribution et la reproduction sans restriction sur tout support, à condition que les auteurs d'origine et la source soient crédités et que toute modification ou adaptation soit indiquée. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.fr>

### Nous connaître

L'objectif de la plateforme Social Science in Humanitarian Action (SSHAP) est d'établir des réseaux de spécialistes en sciences sociales possédant une expertise régionale et les connaissances nécessaires pour fournir rapidement des renseignements, des analyses et des conseils adaptés à la demande et sous des formes accessibles, afin de mieux concevoir et mettre en œuvre des interventions d'urgence. La SSHAP est un partenariat entre l'Institute of Development Studies (IDS), la London School of Hygiene and Tropical Medicine (LSHTM), Anthrologica et le programme Communication for Development (C4D) de l'UNICEF.



### Social Science in Humanitarian Action

E info@socialscienceinaction.org W www.socialscienceinaction.org



Cette étude de cas fait partie d'un portefeuille inhérent aux enseignements tirés des épidémies en matière de sciences sociales et a reçu le soutien du bureau des États-Unis pour l'assistance à l'étranger en cas de catastrophes naturelles (OFDA) et de l'UNICEF.