

# L'utilisation des nouvelles technologies, un moyen pour améliorer la gouvernance en santé !

## Resume

Démarré en 2018 dans le Kwango, le projet TOPICs (Technologies pour la participation citoyenne en santé) est financé par Affaires mondiales Canada (AMC) et exécuté dans le Kwango par le RENADEF avec l'accompagnement de plusieurs partenaires : USI-CHUM, IRD, Africasys, Equipe RENARD et Bluesquare.

### **Ce projet vise :**

- L'augmentation de l'habilitation des femmes, des hommes, des filles et des garçons ainsi que les groupes marginalisés, notamment les indigents (les plus pauvres) ; et
- La participation de ces cibles aux processus démocratiques par l'amélioration du système de santé en RDC, en mettant à leur disposition des moyens technologiques permettant de donner un avis.

Pour la mise en œuvre, un service d'appel gratuit a été mis en place pour collecter les avis des usagers des services sanitaires et des prestataires à l'aide d'un questionnaire préenregistré ;

Les résultats obtenus seront transférés vers les utilisateurs potentiels pour permettre leur prise en compte maximale par les décideurs du système de santé.

## Faits saillants

**75 %** des usagers des services de santé sont satisfaits de l'accueil dans les formations sanitaires  
**20,8%** des usagers des services de santé ont écouté un message sur les droits et devoirs en santé alors que **65,3%** de prestataires l'ont fait ;  
Seulement **42,9 %** des prestataires de soins sont satisfaits de gestion de l'information sanitaire.

## Introduction

La Couverture Sanitaire Universelle en RDC demeure un grand défi en raison de l'amoindrissement des ressources financières affectées à la santé. Ce projet tente à démontrer l'utilité des nouvelles technologies pour la collecte des informations utiles pour améliorer la participation communautaire à la prise de décision et la redevabilité en fournissant des canaux efficaces aux citoyens. Les activités de communication et d'intégration sociale sont mises en œuvre et le processus de transfert de connaissance appuyé par l'équipe RENARD de l'université de Montréal.

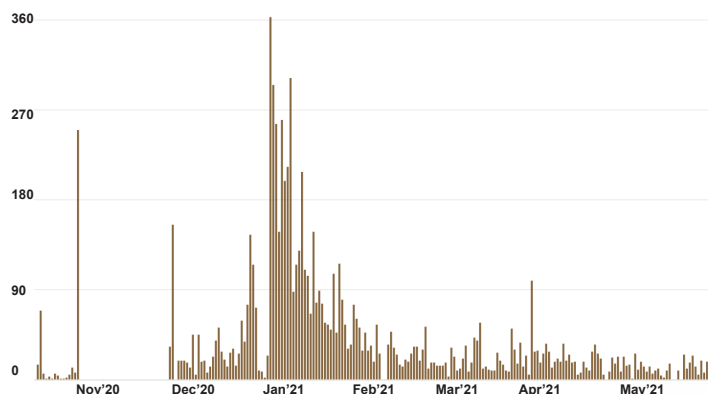
## Approches et résultats

Ciblant la DPS de Kwango, cette recherche-action se base sur l'utilisation d'un service d'appel gratuit et anonyme au 40112 avec serveur vocal interactif pour collecter les avis des usagers et des agents des services de santé au moyen d'un questionnaire fermé de mesure de la satisfaction, enregistré en 5 langues (français, lingala, kiyaka, kikongo et kipelende). Les données sont instantanément enregistrées sur le serveur et partagées dans une plateforme technologique.

Depuis le lancement du numéro vert le 09 octobre 2020 jusqu'au 09 juin 2021 :

- 8 110 appels ont été reçus de 2 263 individus différents ;
- Nombre d'appel par jour : de 0 à 363 ;
- **29,39%** des appelants ont choisi le questionnaire en kikongo ; **26,17%** en français ; **22,36%** en lingala ; 12,99 en Kiyaka et **9%** en kipelende
- **66,8%** des appelants sont des usagers et **33,2%** sont des agents de santé

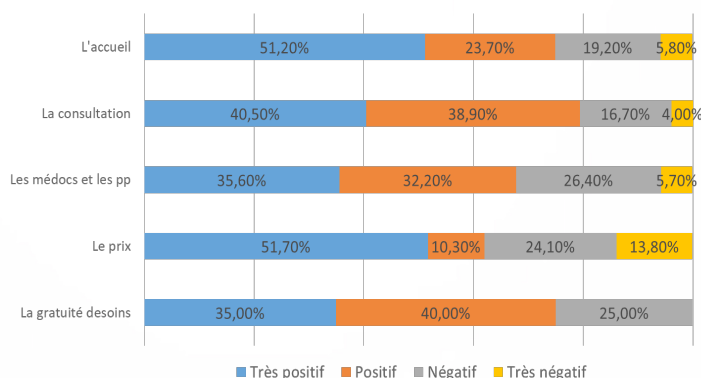
## Graphique 1 : Evolution du nombre d'appel par jour (N=8110)



### Ce graphique montre 3 points essentiels :

- Un trou en novembre 2020 suite aux problèmes techniques du serveur et à l'inachèvement du paramétrage des opérateurs téléphoniques ;
- Le pic le plus élevé a été atteint en janvier 2021 et a coïncidé avec la campagne de communication
- Un rythme d'appels plus ou moins constant de mars à mai 2021 ;

## Graphique 2 : Répartition de la satisfaction selon les avis



Ce graphique donne globalement le niveau de satisfaction des usagers de services de santé sur les 5 thèmes retenus parmi lesquels « la consultation » a un meilleur niveau de satisfaction à 79,4% sur les 3 aspects abordés dans le questionnaire :

- L'examen physique,
  - Les explications données sur la maladie,
  - Les explications données sur les médicaments ;
- Mais pour les autres thèmes, nous avons une moyenne de 25% d'avis négatif.

## Conclusion

A ce jour, pour une clôture du projet programmée en mars 2021, et avec l'impact négatif de la Covid-19 sur le projet, nous partageons les connaissances disponibles pour espérer avoir le retour des différents acteurs impliqués et ciblés par le projet. Cette première note a présenté deux composantes majeures : les enjeux de mise en œuvre et les premières impressions sur la satisfaction des usagers et agents de santé dans certains thèmes.

Plus des détails sur le projet et les avis collectés sont disponibles sur : <http://topics-sante.net> et <https://fr-fr.facebook.com/RenadefCongo/>.

## Recommandations

Nous recommandons aux décideurs politiques, administratifs et sanitaires :

- D'appeler au numéro 40112 pour donner un avis et/ou de participer aux différentes activités d'évaluation mises en place par le projet pour le transfert de connaissance ;
- De s'engager d'avantage aux activités du projet et prendre en compte les résultats de la collecte dans la prise des décisions.