

Technologies Participation Citoyenne en santé (TOPICs)

Rapport de la cérémonie de lancement des Bornes Numériques de satisfaction



Cotonou le, 16 Septembre 2020



I. INTRODUCTION

Le Mercredi 9 Septembre 2020, s'est tenu dans la salle de réunion de l'hôpital de Zone de Mènontin, la cérémonie de lancement officiel de la mise en fonction des bornes numériques dans le cadre du projet TOPICs initié par le Ministère de la santé avec l'appui financier de « Affaires Mondiales Canada » (AMC).

Cette cérémonie organisée par le Centre de Recherche en Reproduction Humaine et en Démographie (CERRHUD) a réuni environ 42 participants dont les différents responsables des hôpitaux de Zone de Mènontin et de Suru Léré, les membres de la Société Civile, les élus locaux représentant la communauté et divers partenaires techniques du projet.

II. OBJECTIFS DE LA CEREMONIE

La cérémonie de la mise en fonction des bornes numériques s'est articulée autour de trois (03) objectifs essentiels à savoir :

- La présentation des fonctionnalités techniques des bornes numériques,
- Le recueil des avis, préoccupations, question et suggestions des participants
- La mise en fonction des bornes.

III. DEROULEMENT

1. Cérémonie d'ouverture



L'allocution d'ouverture de la cérémonie a été prononcée par le Directeur de l'Hôpital de Zone de Mènontin, Dr ZANTANGNI Patrick. Dans son allocution, il a rappelé le contexte de la présente cérémonie et l'importance pour une structure sanitaire de s'assurer de la qualité du service de santé offert. Il a également réaffirmé son engagement à sensibiliser son personnel, aussi bien soignant qu'administratif, sur la bonne qualité des services qu'ils se doivent de réserver aux différents usagers. Il achève son discours en saluant cette initiative qui, précise-t-il, « nous permet de mieux nous mirer dans nos interventions quotidiennes », et en renouvelant son entière collaboration et adhésion à la mise en place d'un tel outil visant à améliorer les soins jusque-là fournis au sein de son hôpital.



La deuxième allocution a été celle de Mme Lucrèce TOHOUN, représentante de la Direction des Systèmes d'Information du Ministère de la Santé. Dans son allocution, Mme TOHOUN a souligné l'intérêt du Ministère de la santé pour l'amélioration effective de la qualité des diverses prestations de services offertes à la population. « Une amélioration à travers une écoute plus attentive et mieux

organisée des usagers des services de santé », souligne-t-elle. Elle a par la suite présenté brièvement les motivations qui ont poussées à la mise en œuvre du projet « Je t'écoute ». Pour finir, l'oratrice n'a pas omis de souligner le rôle fondamental de coordination des initiatives que joue le Ministère de la santé dans l'exécution des diverses activités liées au projet à travers la Direction des Systèmes d'Information.



Le Directeur du CERRHUD, Dr Jean-Paul DOSSOU a amorcé son allocution en exprimant sa fierté de se retrouver en présence de divers acteurs du système de santé et des représentants des partenaires locaux et internationaux. Il a ensuite partagé un rêve qu'il nourrit et auxquels le projet « Je t'écoute » doit contribuer par sa concrétisation dans le secteur de la santé : « Voir

une population satisfaite des divers soins qui lui ont été prodigués ». Il est donc important, souligne-t-il, de s'assurer de la satisfaction des usagers dans un secteur aussi sensible que celui de la santé. C'est dans ce sens que l'objectif du projet fut rappelé : Evaluer la capacité des outils numériques pour la mesure de la satisfaction et la gestion des avis et plaintes des usagers du système de santé. Ceci dans l'optique de renforcer les diverses prestations en vue d'un meilleur système sanitaire, fit-il comprendre. A cet effet, tous les acteurs et partenaires du projet ont été exhorté à garder à l'esprit le but visé. Dr Jean-Paul DOSSOU finit son discours par des remerciements très appuyés à l'endroit du Ministère de la santé et de tous les partenaires techniques et financiers pour leur engagement à œuvrer pour la réussite dudit projet.

Suite aux différentes allocutions, un tour de table a permis aux différents participants de prendre la parole afin d'exprimer leur point de vue. Grand fut le plaisir de constater que cette initiative a été accueillie avec enthousiasme et engagement, quoique suscitant des questionnements.



2. Présentation des fonctionnalités techniques des bornes numériques

Pour cette activité, le Chargé de la mobilisation sociale et Responsable Genre au CERRHUD, Mr Éric Orion BIAO a d'abord présenté un bref aperçu du projet « Je t'écoute », suivi des différentes activités menées au sein dudit projet. Sa présentation a porté d'une part sur le point des activités préparatoires de la mise en place des bornes numériques de satisfaction et d'autres part sur leurs différentes fonctionnalités techniques.

Il a par la suite expliqué les composants de la borne. Il s'agit en effet d'un outil technologique dans lequel est implémenté un questionnaire et dont les réponses sont à choix multiples, implanté dans un local sécurisé et dont la confidentialité est garantie. Toutefois au cours de sa présentation, il a pris le soin d'exposer les différents objectifs visés à l'utilisation d'un tel outil, les différentes fonctionnalités techniques et les deux centres de santé où ont été implémentés les bornes numériques.

3. Préoccupations et suggestions des participants

Comme souligné plus haut, la présentation des fonctionnalités techniques des bornes numériques a suscité diverses préoccupations. Les participants ont donc cherché à connaître :

- La consommation en énergie des bornes numériques ;
- La durée du projet ;
- Le mécanisme de suivi de la collecte de données ;
- L'entretien des bornes numériques en cette période de COVID 19 ;
- La gestion des bornes.

Des éléments de réponse ont été apportés sous le regard satisfait des participants. Il fut donc expliqué aux participants que :

- Chaque borne numérique est dotée d'une batterie alimentée par un panneau solaire ;
- Il s'agit d'une période d'essai de 6 mois dont : une première phase d'une durée de 3 mois avec des agents d'orientation formés à cet effet, et une seconde phase d'une durée de 3 mois sans les agents d'orientation.
- Chaque questionnaire rempli est automatiquement enregistré, sauvegardé et à disposition de l'équipe chargée du traitement des données.
- Toute utilisation des bornes numériques sera précédée d'un nettoyage des mains à l'aide de gels hydroalcooliques conçus par le CERRHUD.
- L'équipe chargée de l'orientation des usagers s'assurera de la bonne gestion des bornes selon les indications strictes reçues au cours de leur formation.

Ces réponses apportées ont été suivies d'engagements divers dont celui des chefs des 9^{ème} et 1^{er} Arrondissement à accompagner et à appuyer l'initiative, ainsi que par



l'adhésion des personnels de santé qui, ont-ils précisé, « travaillerons en tenant compte de l'existence d'un tel outil ».

4. Mise en service des bornes

La cérémonie a été clôturée par la mise en fonction des bornes numériques.

Dans un consensus manifesté par le port des casquettes confectionnées à cet effet, les participants se sont dirigés à l'entrée de la cabine où a été implanté la nouvelle borne et ont procédé à la coupure du ruban symbolique.

Après son bref discours déclarant l'ouverture de la collecte au sein des hôpitaux zone de Mènantin et de Suru Léré, ce fut à Mme Lucrèce TOHOUN, la représentante du Ministère de la Santé de procéder à la coupure du ruban, lançant ainsi officiellement les deux phases expérimentales de collecte de la satisfaction des usagers au sein des hôpitaux zone de Mènantin et de Suru Léré.

La collecte lancée, la borne a été testée par le Président de l'Association Bénin Santé et Survie des Consommateurs et par les Chefs des 1^{er} et 9^{eme} Arrondissements de Cotonou, sous les orientations du Chargé de la mobilisation sociale du CERRHUD.