



Evaluation intermédiaire de l'outcome

Systeme de Santé de qualité en RDC

**Enseignements tirés pour des soins
davantage centrés sur la personne
dans 3 provinces de la RDC**

Juillet 2025



A. CONTEXTE

Comment amener les acteurs de la santé à davantage centrer les soins sur la personne et non sur la maladie ? Comment instaurer un dialogue constructif entre les régulateurs/autorités de la santé, les prestataires de soins et la communauté ? Comment outiller ces mêmes acteurs pour qu'ils puissent trouver, ensemble, des solutions à leurs problèmes ? Plusieurs approches innovantes ont été initiées par Uni4Coop dans les provinces de Kinshasa, Nord et Sud-Kivu en RDC. Les deux principales sont l'organisation de rencontres « triple regard » ainsi que l'élaboration et la diffusion d'une grille d'évaluation des conditions nécessaires pour offrir des soins centrés sur la personne auprès des établissements de soins. L'approche « triple regard » vise à faciliter la compréhension de situations complexes, en réunissant les points de vue de trois groupes d'acteurs : la population, les prestataires et les régulateurs. L'objectif est de favoriser un engagement commun dans une dynamique d'amélioration continue.

Le postulat est que le système de santé peut mieux fonctionner si les trois piliers qui le composent renforcent leur collaboration.

B. L'ÉVALUATION

L'évaluation externe a été confiée à l'École de santé publique de Bukavu qui, au cours de sa mission, a pu interroger des acteurs du système.

L'évaluation comportait plusieurs questions :

- *Les approches répondent-elles au besoin d'amélioration de la qualité des soins ? Quelle est leur cohérence avec les politiques nationales ?*
 - *Les stratégies d'intervention sont-elles porteuses des changements escomptés ? Quelles en sont les forces et les faiblesses ?*
 - *Le système de suivi permet-il de nourrir les apprentissages pour une mise à échelle ?*
-



C. LES CONSTATS DE L'ÉVALUATION

L'évaluation a montré que ces approches innovantes sont globalement pertinentes et bien adaptées à leur contexte, car elles s'appuient sur des mécanismes complémentaires. Par exemple, **la grille des soins centrés sur la personne** facilite une dynamique d'auto-évaluation participative qui permet aux acteurs de planifier des améliorations continues. Cette démarche est renforcée par **l'approche « triple regard »**, qui instaure un dialogue stable et équitable entre autorités, prestataires et usagers, favorisant ainsi une meilleure compréhension et coopération entre eux. Par ailleurs, les groupes communautaires de patients atteints de maladies chroniques contribuent à renforcer l'autonomisation des patients, tandis que l'approche par micro-projets apporte des réponses rapides aux besoins identifiés, tout en consolidant les ressources locales. Ensemble, ces approches forment un dispositif cohérent visant à améliorer la qualité et la pertinence des soins.

D. LES RECOMMANDATIONS

Elles visent essentiellement la mise à échelle des innovations promues grâce à une intégration dans le système de santé de la RDC, y compris dans les cursus des écoles de santé publique. Pour ce faire, les efforts de capitalisation des leçons apprises lors de l'organisation des réunions « triple regard », de l'utilisation de la grille des soins centrés sur la personne mais aussi à propos des mécanismes de coordination communautaire instaurés en milieu urbain doivent être poursuivis et systématisés.

Une collaboration accentuée avec les institutions de formations et/ou de recherche en matière de santé publique permettrait d'intégrer ces innovations porteuses de changement dans les cursus pédagogiques.

Le principal défi lors de la généralisation de la grille des soins centrés sur la personne sera de préserver l'esprit d'auto-évaluation accompagnée, afin de permettre l'identification d'actions d'amélioration réalistes et adaptées à chaque contexte.

E. UN PLAN D'ACTION

Le groupe de pilotage de cet Outcome a prévu de :

- Tirer les enseignements des premiers mois d'implémentation des innovations pour les rendre disponibles, notamment aux régulateurs de la santé.
- Combiner davantage la grille des soins centrés sur la personne et l'approche « triple regard » lors de l'analyse des informations issues des diagnostics, afin de rechercher ensemble des solutions aux problèmes identifiés.
- Procéder à une analyse de coût des innovations promues.
- Capitaliser l'expérience de coordination communautaire en zone urbaine afin d'améliorer la participation communautaire au sein du système de santé.
- Approfondir les modalités partenariales avec les centres de recherche et de formation pour aboutir à des relations plus structurantes.

