



République du Bénin

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

Programme de Renforcement de la Performance du
Secteur Santé

RAPPORT DE LA REVUE ANNUELLE DES ORGANISATIONS A BASE COMMUNAUTAIRE

BOHICON les 09, 10 décembre 2014

Dans le cadre de la revue annuelle des organisations à base communautaire, les Directeurs Départementaux de la Santé/MS, les Médecins Coordonnateurs des Bureaux de Zones Sanitaires ou leurs représentants, les membres des organisations à base communautaire, les équipes d'assistance technique de zone, l'assistant technique principal, le représentant du consortium AEDES SCEN-AFRK et les membres de l'UCP se sont retrouvés à l'Hôtel FIFATIN de Bohicon, les 09 et 10 décembre 2014.

La liste de présence est en annexe.

Procédant à l'ouverture de l'atelier, le DDS des départements de l'Atlantique et du Littoral à dans son mot, souhaité la bienvenue aux participants avant de montrer l'importance de cette première revue des activités des OBC qui impliquent les responsables desdites structures. Il a ensuite remercié les différents partenaires du PRPSS notamment la Banque Mondiale avant de souhaiter plein succès aux travaux de la revue annuelle des OBC.

Un présidium de trois (03) membres a été installé :

Président : Dr Pius Cossi GOUNADON, DDS-Atlantique Littoral

1^{er} Rapporteur : Dr Vincent de Paul AKOUTEY, AT ZS Lokossa Athiémé

2^{ème} Rapporteur : Monsieur Aubin GBONSOU, Chargé de programme de l'ONG SIDA GOBA KARI BAKA

C'est le lieu pour le Président de souhaiter la bienvenue aux participants qui se sont présentés.

La parole fut donnée aux organisateurs d'informer les participants de ladite rencontre des conditions administratives.

L'Agenda a été adopté.

Plusieurs communications ont été inscrites notamment :

- Dispositif institutionnel de la mise en œuvre du Financement Basé sur Résultats : Place des Organisations à Base Communautaire
- Méthodologie de la contre vérification par les OBC, FBR Bénin
- Contrat avec les organismes a base communautaire: Eléments de rémunération
- Présentation de la mise en œuvre de la contre vérification par les responsables des OBC intervenant dans les communes des 8 zones sanitaires

Monsieur Médard AHOANSOU, Spécialiste en Suivi-évaluation de l'UC-PRPSS abordant le dispositif institutionnel de la mise en œuvre du Financement Basé sur Résultats : Place des Organisations à Base Communautaire, a présenté les Objectifs opérationnels de la vérification communautaire, les principales missions des OBC en insistant sur l'importance de l'amélioration à faire dans le cadre de la collaboration entre les équipes d'assistance de zone et les OBC pour la mise en œuvre de la contre vérification et la validation des rapports.

Dr Yorba SOURA, chef projet résident du consortium AEDES SCEN-AFRK, a exposé la méthodologie de la contre vérification par les OBC. Il a présenté les objectifs de la contre-vérification communautaire et les onze étapes de la contre-vérification sur terrain.

Les trois objectifs clés de cette enquête communautaire sont :

1. Renforcer la validité des déclarations des centres de santé et des hôpitaux de zone afin de contribuer à la confirmation ou l'infirmer de certaines fraudes;
2. Contribuer à améliorer la qualité des prestations des formations sanitaire en recueillant la satisfaction perçue/ressentie par les anciens clients desdites structures de santé ;
3. Assurer l'appropriation de l'approche FBR par la communauté en partageant les rapports avec les responsables socio-sanitaires de l'aire d'intervention.

Il a rappelé les étapes de cette activité qui sont entre autres

1. Information des autorités et sensibilisation de la communauté



2. Rencontre de validation des rapports de contre vérification des OBC avec l'ATZ et l'EEZS

3. Transmission des rapports de contre vérification à l'UCP avec copie à l'ATP.

Les critères de sélection, les rôles, les attributions des agents de collecte de données et des superviseurs, la démarche pratique pour rechercher un ancien client, le rapportage sont entre autre des éléments sur lesquels il a insisté.

La contre-vérification, maillon essentiel du FBR, sera un facteur favorisant de changement de comportements à condition qu'elle soit conduite selon les normes et les résultats exploités.

Monsieur Valery MEVO, spécialiste de passation de marché de l'UC-PRPSS, a structuré sa présentation sur les éléments de rémunération autour de : la nature du contrat, les parties prenantes, le type du contrat, les modalités de paiement, les responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre et surtout les éléments de base de l'estimation du coût forfaitaire du contrat. Il a parlé entre autre du mode de règlement des différends prévus à savoir : le règlement à l'amiable et celui par l'arbitrage. Il faut dire que les participants ont soulevé des préoccupations comme :

- Le paiement des visites inopinées,
- L'identification des clients depuis le registre ;
- La relation entre le consortium et les OBC ;
- Le retard dans le paiement des factures ;

A la réponse, les visites inopinées sont des parties intégrantes des enquêtes donc en tant que telles ne peuvent être payées de façon spécifique. Pour la question de la relation consortium et les OBC, les deux parties sont impliquées dans la vérification et ce principe est établi dans les lignes du contrat des OBC. Le retard dans le paiement des factures est dû à plusieurs raisons à savoir : la vérification par le consortium de l'enquête réalisée, celui qui prend la responsabilité fiduciaire et surtout la liquidité de la trésorerie de l'UCP/PRPSS en la période.

Après quoi, ce fut la présentation des rapports des OBC intervenant dans les communes des 08 zones sanitaires.

TABLEAU SYNTHESE D'ACTIVITES DES OBCs

OBC	ZONE D'INTERVENTION	CONTRE VERIFICATION		VISITE INOPINEE		OBSERVATIONS
		Nbre ATTENDU	Nbre REALISE	Nbre ATTENDU	Nbre REALISE	
CERPADEC	KPOMASSE TORI-BOSSITO	04	04	02	02	
CPADES	COVE QUINHI ZAGNANADO ZOGBODOMEY BOHICON ZAKPOTA	04	04	02	02	
APRETECHTRA	LOKOSSA ATHIEME	04	03	02	04	- Visite inopinée réalisée par trimestre - Enquête prévue pour janvier 2015

OBC	ZONE D'INTERVENTION	CONTRE VERIFICATION		VISITE INOPINEE		OBSERVATIONS
		Nbre ATTENDU	Nbre REALISE	Nbre ATTENDU	Nbre REALISE	
APROVIE	DANGBO ADJOHOUN	04	04	02	02	
A2D	BONOU	04	04	02	01	Visite inopinée prévue courant décembre 2014
ESPOIR DE LA FAMILLE	PORTO-NOVO	04	03	02	02	Enquête prévue pour janvier 2015
Fondation Joseph workerStructure Lazarienne	SEME-PODJI AGUEGUES	04	03	04	04	Dernière enquête à faire et les échantillons sont déjà disponibles
SIDA GOBA KARI- BAKA	KOUANDE OUASSA-PEHUNCO	04	04	02	01	La dernière enquête et visite inopinée sont en court de préparation et prévues courant janvier 2015
OFEDE	KEROU	04	04	02	02	Complément de l'enquête N°4 en janvier 2015
BACH CONSULTING	BANIKOARA	04	03	02	01	Echantillonnage en cours

✓ **Pour l'OBC- CERPADEC** (communes de Kpomassè et Tori-Bossito)

De l'analyse, il en résulte que par rapport aux 4 trimestres, sur les 2.956 anciens clients recherchés, 2.561 ont été retrouvés soit un taux de 87% parmi lesquels 2.143 ont répondu aux questions, soit un taux de 84% de répondants par rapport aux anciens clients retrouvés. Il ressort que le taux de clients non retrouvés est de 13%.

✓ **Pour l'OBC- CPADES** (Centre de Pensée et d'Action pour un Développement Economique et Social) (Communes: Cove; Zagnanado; Ouinhi; Bohicon Zogbodomey; Za-Kpota et Ouidah)

Sur un nombre de 12.622 de clients reçus, 10.576 ont été retrouvés pour un taux de 84% dont 9.694 répondants, 882 de clients non répondants et 2046 clients non retrouvés soit un taux de 16%.

✓ **Pour l'OBC-APRETECHTRA** (Lokossa- Athiémé)

Pour cette OBC, les différentes enquêtes ont été réalisées. En effet, sur les 2.489 de collectes 2.135 ont été retrouvés pour un taux de 85,77% et 14,23% de clients sont restés non retrouvés.

✓ **Pour l'OBC APROVIE** (Adjohoun, Dangbo)

Concernant le nombre de clients à rechercher pour le compte des deux communes, sur 3.658 clients, le nombre de clients retrouvés est de 3.276 soit 90% dont 3.112 répondants soit 85%. Il ressort que le nombre de clients non retrouvés s'élève à 382 soit 10%.

Pour ce qui concerne les visites inopinées, sur les deux prévues une a été réalisée et la seule restante sera réalisée au cours de ce mois de décembre 2014.

- ✓ **Pour l'OBC A2D Association pour l'Agriculture et le Développement Durable** (Bonou)
Les quatre enquêtes prévues ont été réalisées. Pour ce qui concerne les visites inopinées, sur les deux, une a été réalisée.
En valeur sur 1.574 attendus, les différentes collectes réalisées ont permis de retrouver 1.384 clients soit un taux de 88% et 186 non retrouvés pour un taux de 12%.
- ✓ **Pour l'OBC ESPOIR DE LA FAMILLE** (Porto-Novo)
Le retard observé dans le démarrage des activités dans la zone de Porto-Novo a fait que sur les quatre collectes prévues, n'ont été réalisés que trois. Toutes les deux visites inopinées attendues par formation sanitaire ont été réalisées soit au total 14 visites.
Au cours des différentes enquêtes 827 répondants ont été retrouvés sur 1.174 à rechercher avec respectivement 753 et 75 clients répondants et non répondants. En ce qui concerne le nombre de clients non retrouvés, il s'élève à 347 pour un taux de 29,55%.
- ✓ **Pour l'OBC Fondation Joseph workerStructure Lazarienne** (Sèmè-Kpodji et Aguégoué)
Les enquêtes se sont bien déroulées dans les zones sous contrôle, seulement que sur les quatre prévues seulement trois ont été réalisées surtout à cause du retard connu au démarrage. Les quatre visites inopinées ont été réalisées.
- ✓ **Pour l'OBC OFEDE** (Kérou)
En somme, 580 clients ont été retrouvés sur 846 pour un taux de 68,80% avec respectivement répondants 570 clients et 10 non répondants. Le nombre de clients non retrouvés s'évalue à 263 pour un taux de 31,19%.
- ✓ **Pour l'OBC BACH CONSULTING** (Banikoara)
Pour ce qui concerne les enquêtes de terrain sur les quatre prévus trois sont réalisés et la seule restante sera réalisée dans les jours à venir.
Les clients retrouvés sont de l'ordre 78,97% ; 81,13 % et 89 %, respectivement au 4ème trimestre de 2013, 1er trimestre 2014 et 2ème trimestre 2014. Les clients répondants font 92.52%, 92.27% et 91.40% pour les mêmes périodes.
- ✓ **Pour l'OBC SIDA GOBA KARI- BAKA** (Ouassa-Pehunco et Kouandé)
Au niveau de Kouandé et Ouassa-Pehunco sur les quatre enquêtes prévues trois sont entièrement bouclées et l'OBC attend la liste des clients pour finir avec le complément de la quatrième phase.
Pour le compte de Pehunco sur les 566 clients reçus 389 des clients sont retrouvés pour un pourcentage de 68,73% avec 356 (92,52%) répondants et 33 (08,48%) non répondants. On peut noter que 177 (31,27%) des clients n'ont pas été retrouvés pour plusieurs raisons.
En ce qui concerne la commune de Kouandé, sur les 903 clients mis à disposition, 704 (77,96%) des clients retrouvés pour 89,20% de clients répondants et 10,80% de non répondants. En effet, 199 des clients n'ont pas été retrouvés cela dans une proportion de 22,04%.
En somme, toutes les étapes de la contre vérification au niveau de l'OBC sont respectées ;



- L'OBC a réalisé une émission interactive sur la radio TUKO-SARI de Kouandé,
 - L'OBC a réalisé des activités de sensibilisation des populations de OUASSA-PEHUNCO et de KOUANDE avec des artistes invités pour porter les messages de sensibilisation dans les langues locales.
- Il faut dire que les OBC ont connu des difficultés de plusieurs ordres.

Les difficultés rencontrées dans cette mission dans l'ensemble des zones se résument en ces quelques points:

- Certaines adresses fournies ne permettent pas de retrouver les anciens clients du fait de quelques insuffisances (Transcription d'adresses, méconnaissance des vrais noms des anciens clients ou pseudonyme), les résidents saisonniers,
- déclaration de perte des carnets de soins par les anciens clients,
- la réticence de certains clients qui ont peur de fournir des informations exactes sur la qualité des prestations des agents de santé, l'absence de documents médicaux (carnet de santé, ordonnances...),
- la réticence de certains élus locaux à accompagner le projet par manque d'intéressement,
- La disponibilité à temps ou l'insuffisance des jeux de fiches pour la réalisation dans le délai des enquêtes ainsi que la disponibilité des échantillons, le délai trop court donné par l'UCP pour le traitement et l'élaboration du rapport (15 jours entre le démarrage de l'enquête et le dépôt du rapport)
- Non couverture des réseaux GSM dans certains arrondissements ;
- Eloignement des clients par rapport à la formation sanitaire. Des clients qui se trouvent dans les fermes enclavées à près de 50 Km où le réseau téléphonique est inexistant.

En termes de leçons apprises:

- mesure du degré de satisfaction de la communauté par rapport aux comportements et aux prestations des agents de santé des formations sanitaires et également appréciation du coût des prestations au cours des périodes;
- Appréhension de certaines difficultés de la population dans les FS;
- Opportunités aux populations d'exprimer leurs points de vue sur les prestations offertes par les FOSA ;

La plupart des présentations des OBC a soulevé des inquiétudes par rapport aux capacités matérielles, humaines et techniques des OBC par rapport à la saisie, au traitement et à l'analyse des données.

Cette insatisfaction est levée par la présentation du BACH Consulting qui a pu respecter le canevas de présentation en intégrant les variables de satisfaction des usagers des formations.

C'est à la suite qu'un terme a été mis aux travaux de cette première journée.

Deuxième jour de la revue

Au début de la séance, il est observé une minute de silence en la mémoire des feux :

- M.Lazare T. AKOUTEY, père du Dr Vincent de Paul AKOUTEY AT ZS Lokossa Athiémé, décédé le 11 septembre 2014 à Cotonou

- Mme Assiaou SALAMI, mère du Dr Karim SALAMI, MCZS Lokossa Athiémé, décédée le 27 octobre 2014 à Sè
- Mme Marie TANDJONA TAKLI, mère du Dr Jacob NAMBONI, DDS Atacora Donga, décédée le 10 novembre 2014 à Tapoga/Cobly

Après la synthèse des activités de la première journée, la place fut donnée au DDS Atacora/Donga, Dr Jacob NAMBONI, pour exposer l'expérience de la Vérification Communautaire dans les communes de Bassila, de Djougou, de Copargo et de Ouaké avec l'appui de la CTB Bénin. Il a présenté la méthode de travail, les éléments d'appréciations de la qualité perçue par les utilisateurs des formations sanitaires, les difficultés vulnérables et non vulnérables.

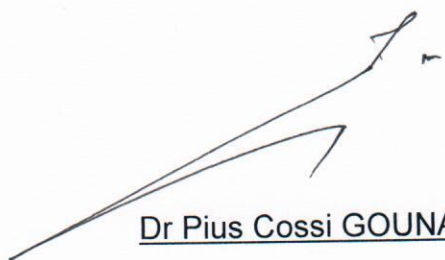
Les participants répartis en trois groupes de travail ont réfléchi sur l'identification des principales étapes du processus de la vérification communautaire.

A l'issue des travaux de restitution le document finalisé présente 18 étapes (voir en annexe).

Ces 18 étapes en référence aux termes de référence font objet de travaux de groupe dont les résultats sont en annexe.

Le point focal FBR de l'UC-PRPSS, en clôturant l'atelier, a remercié tous participants pour leur disponibilité et leur assiduité au présent atelier.

Président



Dr Pius Cossi GOUNADON

1^{er} Rapporteur



Dr Vincent de Paul AKOUTEY

2^{ème} Rapporteur



M. Aubin GBONSOU

Recommandations

Recommandations	Qui ?	Qui est impliqué ?	Quand ?
Sensibiliser les communautés sur la nécessité de fournir aux agents de santé des coordonnées fiables (Petit nom, village/quartier, domicile, téléphone)			
Renforcer les équipes des ATZ pour leur faciliter le dépouillement des fiches d'enquêtes et les activités liées à la supervision des OBC			
Revoir à la hausse le nombre de jour de ce type d'atelier			
Rendre la périodicité de ce type de rencontre semestrielle afin de mieux suivre les activités au niveau des OBC			
Rendre les fiches d'enquête vierges disponibles au niveau des ATZ (par exemple prévoir un stock pouvant couvrir 2 enquêtes)			
Revoir les registres et supports de façon à ce que toutes les données d'identification des patients puissent être renseignées			
L'UCP doit tout mettre en œuvre pour s'assurer que chaque OBC dispose des capacités matérielles et humaines nécessaires pour les enquêtes, la saisie, le traitement et l'analyse des données			
Mettre toutes les parties prenantes aux activités des OBC au même niveau d'information			
L'application effective de chaque cahier des charges			
L'utilisation correcte des rapports de contre vérification			
Prévoir et appliquer les sanctions en cas de fraude			
Faire une évaluation à mi-parcours avant les revues annuelles			
Mettre à disposition des OBC le rapport général de l'atelier et les décisions en format électronique			
En cas de non respect du délai à chaque niveau prévoir les dispositions à prendre par l'OBC			
Nécessité pour les OBC de rechercher la légitimité communautaire après avoir été sélectionnées par une instance publique (actions d'IEC, de relations publiques, de plaidoyer, etc.)			
Prévoir des ressources humaines distinctes de celles des enquêtes à domicile en cas d'activité de sensibilisation ou d'information communautaire			
Faire un meilleur suivi de la qualification et aptitudes des enquêteurs ainsi que de la fiabilité des enquêtes			
Eviter les collusions avec les prestataires et avec les élus locaux			
Exploiter les opportunités de communication en communauté (IEC, radio locale, crieurs publics, IEC, etc.)			