

**Projet de Renforcement des Capacités du Système d'Assurance Maladie Communautaire  
et des Initiatives de Gratuité des Soins de Santé**

**« Dooleel CMU »**

Le Projet Dooleel CMU vient d'achever la majeure partie de sa seconde période (d'août 2019 à mars 2020). Cette dernière a été marquée par la mise en œuvre de plus d'une vingtaine d'activités de formation, de réunions administratives et principalement par un focus sur le contrôle médical. A ces formations citées, s'ajoute une dotation en équipements de bureautique et de télécommunication destinée aux mutuelles de santé (MS), aux unions mutualistes (UDMS) et à l'Agence nationale de la couverture maladie universelle (ANACMU).

**Renforcement des capacités des Mutualistes, des Acteurs opérationnels et de l'Agence**

**1. Activités pour les mutualistes**

**Atelier de formation en GESTAM**

Dans le cadre du processus d'élaboration du SIGICMU, l'ANACMU à travers sa Direction des systèmes d'information (DSI) a développé le système de gestion de l'assurance maladie (GESTAM), qui est destiné à tous les régimes de couverture pour la gestion quotidienne des activités des structures d'assurance maladie. Pour avancer le déploiement du GESTAM, un atelier de formation et de qualification a été organisé.

A travers cet atelier, les fonctionnalités de ce système ont été partagées avec les équipes techniques de l'ANACMU et les acteurs mutualistes, et les feedbacks des acteurs ciblés ont été recueillis pour une finalisation ultérieure. Par ailleurs, les 6 MS ciblées du projet ont pris part au processus de finalisation du module GESTAM, et durant la phase pilote, 150 MS dont 69 de la zone du projet seront impliquées.



**Exercices pratiques en GESTAM**

**Formation en GAFC**

Dans le département de Koumpentoum, étant donné que les MS ont récemment procédé au recrutement de nouveaux gérants, le Service régional (SR)/ANACMU de Tambacounda a organisé une nouvelle session de formation pour ces nouveaux acteurs.

A travers des exercices pratiques utilisant les actuels outils de la gestion administrative financière et comptable (GAFC), ces nouveaux gérants ont été formés sur la mise en œuvre de la CMU et aussi sur les principes de base de la mutualité ainsi que ceux de la GAFC.

Cette formation a finalement abouti à la création d'un groupe WhatsApp appelé SUNUMUTUELLE en collaboration avec les participants à la formation, UTG et les agents du SR pour partager leurs problèmes et mesures pour une meilleure gestion des MS.



**Travaux de groupe d'exercices pratiques sur la GAFC**

**Tableau : Activités réalisées pour les acteurs mutualistes**

	Thème d'atelier / formation	Cibles	Date	Lieu
1	Atelier de formation et de qualification sur le système de gestion de l'assurance maladie (GESTAM)	ANACMU, UDMS, UTG, quelques MS choisies	06-09/08/2019	Thiès
2	Formation en GAFC du personnel des mutuelles dans le département de Koumpentoum	Gérants des MS de Koumpentoum	10-13/03/2020	Koumpentoum

## 2. Activités pour les acteurs opérationnels

### **Renforcement de capacités des superviseurs pour un meilleur suivi des mutualistes**

Sur la base des problèmes identifiés par rapport à la conduite des activités de supervision au niveau opérationnel, un atelier a été tenu à Diourbel du 29 juillet au 2 août 2019, destiné aux acteurs impliqués dans la supervision des trois régions ciblées afin de renforcer leurs capacités. A l'issue de cet atelier, les superviseurs ont été formés sur le guide de supervision, sur les méthodes de coaching, les méthodes de collecte, de traitement, d'utilisation et d'analyse de données, et aussi les méthodes d'analyse de performance des organisations mutualistes.

Il a été constaté que le système de reporting au niveau des UDMS et des SR ne permettait pas de déceler les problèmes spécifiques liés à chaque MS, car les données recueillies dénotaient plutôt une tendance générale de la situation de chaque département/région. Partant de ce constat, des sessions de formation en analyse de données ont été organisées en novembre 2019 pour permettre l'identification des problèmes spécifiques de chaque MS et la formulation de recommandations. Afin de faciliter les tâches de superviseurs, plusieurs outils ont été introduits dans le système de suivi et de supervision : l'outil Excel d'analyse individuelle de la performance des MS, la fiche de coaching avec le cahier de suivi des recommandations, et aussi un mini-guide de gestion des MS.

Il a été également relevé que, dans les activités de supervision conduites, l'accent était mis plus sur la collecte de données que sur l'amélioration des performances des mutuelles. Vu la portée de tous ces outils, le Projet, avec l'appui du SR de Tambacounda, les a mis en pratique à travers une simulation d'un modèle de supervision formative afin de les tester. Cette formation, tenue du 11 au 12 février 2020, ont permis de renforcer la dimension formative du système de supervision et de suivi des organisations mutualistes, mais également introduit des outils adaptés aux réalités du terrain.



**Simulation d'un modèle de supervision formative**

### **Formation sur les techniques de classement**

Lors des supervisions, des insuffisances ont été notées dans le domaine du classement des documents administratifs, financiers et comptables dans la plupart des MS. Pour résoudre ce problème de gestion, une session de formation de formateurs a été organisée, avec l'initiative de la Cellule archivage et documentation de l'ANACMU, sur les techniques de classement et d'archivage et sur l'approche « 5S » (11-13 septembre 2019). Cette activité a permis au personnel des SR et aux UTGs de dupliquer la formation au profit des administrateurs et gérants des structures mutualistes.

Au-delà de cette formation accompagnée de travaux pratiques, des matériels d'archivage (classers, chemises, boîtes à archives, boîtes de classement, porte-vues, perforieuses, agrafeuses, etc.) et des posters « 5S » ont été distribués aux MS et UDMS pour relever le niveau de professionnalisation et faciliter le déroulement des supervisions.



**Travaux de groupe sur la technique de classement**

### **Visite de partage de l'expérience acquise à l'UDAM de Kougheul**

Avec l'implantation des Unités départementales d'assurance maladie (UDAM) de Kougheul et de Foundiougne, on assiste à la professionnalisation d'une assurance maladie communautaire à grande échelle au Sénégal. Cette approche semble avoir fait ses preuves avec des résultats remarquables : un fort taux d'adhésion des communautés et une grande implication de ces dernières et de leurs élus locaux. La success-story de ces UDAM a poussé le SR de Tambacounda, avec l'appui du Projet, à organiser une visite d'étude à l'UDAM de Kougheul au profit de ses UDMS et UTGs afin de s'inspirer des expériences en matière de gestion d'une assurance maladie à base communautaire professionnalisée. Les mutualistes de Tambacounda ont pu voir comment fonctionne l'UDAM et quelles étaient les stratégies développées pour mettre en place et faire fonctionner cette unité assurantielle.

**Tableau : Formations réalisées pour les acteurs opérationnels**

	Thème de formation	Cible	Date	Lieu
1	Formation sur la supervision des administrateurs des organisations mutualistes	ANACMU, URMS, UDMS, UTG	29/07-02/08/2019	Diourbel
2	Formation de formateurs sur les techniques de classement et d'archivage	ANACMU, URMS, UDMS, UTG	11-13/09/2019	Mbour
3	Formation sur les méthodes d'analyse de données	ANACMU/SR, UTG, APM	25, 26, 29-30/11/2019	Thiès, Diourbel, Tambacounda
4	Visite d'études au niveau de l'Unité départementale d'assurance maladie (UDAM) de Koungheul	ANACMU/SR, UDMS, UTG, PCA	05-06/12/2019	Koungheul
5	Simulation d'un modèle de supervision formative	SR, UTG	11-13/02/2020	Tambacounda

### 3. Activités pour les prestataires de soins

#### **Atelier de partage de la mise en œuvre de la CMU et d'orientation des prestataires de soins**

Avec l'avènement des comités de développement sanitaire (CDS), il est nécessaire de faire le suivi des relations contractuelles afin de partager les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des conventions.

C'est à ce titre que les services régionaux, avec l'appui du Projet, ont organisé des ateliers d'orientation des prestataires de soins et des responsables des organisations mutualistes sur le suivi de la mise en œuvre de la CMU et des relations contractuelles entre les prestataires de soins et les MS.

Ces ateliers tenus dans les Districts sanitaires (DS) de Touba, Joal, Thiadiaye et Mbour ont pour but de

partager avec les participants ciblés le paquet de base, les contraintes rencontrées pour la mise en œuvre de la CMU, la situation des MS des DS sus-mentionnés et le renforcement de la collaboration entre les acteurs.



**Atelier de partage de la mise en œuvre de la CMU**

**Tableau : Activités réalisées pour les prestataires de soins**

	Thème de formation	Cible	Date	Lieu
1	Atelier de partage de la mise en œuvre de la CMU	CDS, DS, CS, PS, UDMS, MS	30-31/01/2020	DS Touba
2	Atelier d'orientation des prestataires et des MS sur les relations contractuelles	CDS, DS, CS, PS, UDMS, MS	18, 20/02, 02, 04/03/2020	Joal, Thiadiaye, Mbour

### 4. Formation pour le personnel de l'ANACMU

#### **Formations sur le contrôle médical des acteurs opérationnels à Tambacounda et à Mbour**

Dans le but de comprendre les protocoles de contrôle médical des prestations facturées, celles des initiatives de gratuité, et identifier des points d'amélioration de ces protocoles, un atelier ciblant les acteurs opérationnels (agents cadres de région et de district, les UTG et quelques acteurs mutualistes) de la région de Tambacounda s'est déroulé sous la supervision des médecins-conseils de la Direction du contrôle médical (DCM). A travers cette formation, une présentation de ces protocoles élaborés sur la base de référentiels médicaux et administratifs, un échantillonnage des factures à contrôler et des travaux pratiques au niveau des structures sanitaires du département de Koumpentoum ont été effectués.

Cette formation a été répliquée à Mbour, en vue de former les acteurs opérationnels de ce département.

#### **Formation des agents de la DCM sur les formulaires ODK de contrôle sur site**

L'analyse globale de la mise en œuvre de l'extension de la CMU a montré plusieurs dysfonctionnements concernant aussi bien les programmes de l'assistance médicale que l'assurance maladie. Face à cette situation de risques, la DCM a exploité le formulaire *Open data Kit* (ODK) pour les protocoles de contrôle.

Afin d'assurer le contrôle sur site de la régularité et l'effectivité des prestations dans l'ensemble du pays, il était nécessaire de former des agents des médecins-conseils sur la collecte des données de contrôle sur site avec les formulaires ODK sur tablettes.

C'est dans ce contexte que le Projet a appuyé l'ANACMU pour l'organisation d'un atelier de formation des agents de la DCM sur le contrôle médical dans la mise en œuvre des programmes d'assistance médicale et d'assurance maladie.

### **Atelier d'orientation des agents des SR sur le traitement des factures**

Lors de sa dernière réorganisation interne, l'ANACMU a créé au sein de la Direction des opérations (DO), la Division du Traitement des factures. Cette division est chargée d'accompagner les SR pour une prise en

charge adéquate de leurs factures et de celles des MS. Cet atelier organisé à Thiès, avec l'appui du Projet, a réuni les agents de cinq SR dans le but de renforcer les capacités des agents opérationnels sur le traitement des factures et de les former sur les procédures de gestion du GESTAM.

**Tableau : Formations réalisées pour les acteurs opérationnels**

	Thème de formation	Cible	Date	Lieu
1	Atelier de formation sur le contrôle médical des acteurs opérationnels	SR, RM, DS, UTG	07-11/10/2019 09-13/12/2019	Tambacounda Mbour
2	Atelier de formation des agents de la DCM sur les formulaires ODK de contrôle sur site	ANACMU, SR	28-31/10/2019	Thiès
3	Atelier d'orientation des agents des SR sur le traitement des factures des initiatives de gratuité et des mutuelles de santé	Agents des SR des régions de Dakar, Tambacounda, Kaffrine, Fatick, Diourbel	24-28/02/2020	Thiès

### **Activités de communication**

Les activités de communication et de marketing sont substantielles à la promotion de l'assurance maladie communautaire. Par conséquent, des formations, des activités de suivi post-formation, et des outils de communication ont été implantés tout au long de la seconde période. C'est à ce titre que le Projet a déployé toute une panoplie d'outils pour atteindre les cibles concernées : des chemises-polos, des annuaires de MS pour les départements de Mbour et Mbacké, un annuaire régional pour Tambacounda, des émissions radio et spots, des calendriers. Les points qui suivent reviennent sur les résultats de certaines de ces activités de communication.

#### **Atelier de partage sur la situation des mutuelles de santé de Koumpentoum**

Il a été remarqué que la plupart des MS du département de Koumpentoum étaient confrontées à d'énormes problèmes financiers depuis 2016. En effet, juste 2 MS sur les 10 étaient fonctionnelles, d'où la nécessité de la part du Projet, en collaboration avec le SR, de tenir une réunion de concertation pour faire une analyse de l'état des lieux et recueillir des solutions durables. A ces problèmes financiers s'ajoutent le faible taux de recouvrement, l'arrêt de paiement des prestations et l'incapacité de supporter les frais de fonctionnement des MS. Cela a permis de convier, les parties prenantes, notamment les MS, les leaders d'opinion et les élus locaux, pour discuter de la situation financière et des prestations de chaque MS, de la situation de la CMU-Elève, et partager leurs expériences afin d'élaborer un plan de résolution de problèmes.

#### **Emission de radio et Spots publicitaires**

Le SR de Diourbel, considérant la proposition situationnelle du projet, a initié la diffusion de 03 émissions radio et 30 spots publicitaires durant le mois d'octobre 2019. Ces émissions, diffusées en langue wolof sur les ondes de la Radio BENNO FM, ont porté globalement sur le thème de l'affiliation à la CMU élève (procédures et avantages avec différents sous-thèmes pour chaque émission). Des réponses claires aux préoccupations de la population ont été apportées.

#### **Atelier d'orientation des groupements de promotion féminine pour la promotion de l'adhésion de groupe**

Malgré l'appui et l'accompagnement de l'Etat à travers la subvention des cotisations, il a été noté que les MS avaient un déficit d'adhésion du secteur informel alors qu'il représente la cible principale de l'assurance maladie communautaire. Après analyse des contraintes, le SR de Thiès, avec l'appui des services du Développement communautaire et du Projet, a décidé de s'approcher des groupements de promotion féminine (GPF) afin de partager le programme de la CMU. A travers cet atelier, les GPF ont été sensibilisés sur les avantages qu'offrent les MS et comment y adhérer en groupe. Les possibilités de partenariat entre la CMU et les GPF ont été abordées.

#### **Caravane motorisée à Touba-Mbacké**

Les MS étant considérées comme les leviers capables d'étendre la CMU aux zones rurales et au secteur informel, il est donc nécessaire de sensibiliser ces derniers sur les avantages de la mutualité et comment y adhérer. Ainsi conscients de cette mission, le SR de Diourbel, le Projet, l'UDMS de Mbacké et certains mutualistes ont conjointement organisé une caravane motorisée au sein de la zone de Touba-Mbacké afin d'informer les populations sur l'importance des mutuelles et de répondre à leurs questions. Durant ce parcours, le cortège s'est arrêté à de nombreux points de rencontre pour échanger avec la population, distribuer des flyers et annuaires de toutes les MS dans le département de Mbacké, tout en diffusant des

spots publicitaires relatifs à la CMU. Des visites de proximité ont été également effectuées afin de toucher directement la population. A l'issue de cette activité, un bilan positif a été tiré, car 241 ménages ont été visités, 1 034 personnes au sein de ces ménages ont été touchées et 117 personnes également dans les marchés visités.



Caravane motorisée de la zone de Touba-Mbaké

### Orientation des pharmaciens sur la CMU

Dans le cadre de la mise en œuvre de la CMU, il est important que les acteurs de l'offre de soins soient informés des stratégies mises en place par l'Agence pour l'atteinte de ses objectifs. C'est ainsi qu'avec l'appui du Projet, le SR de Thiès a organisé des sessions d'orientations au profit des pharmaciens du département de Mbour. A travers cet atelier, d'amples connaissances sur la CMU ont été transférées aux participants dans le but de partager la stratégie de la CMU et ses principaux axes. En plus de cela, une explication détaillée des caractéristiques et fonctions des MS, et les difficultés rencontrées pour la mise en œuvre des conventions ont également été partagées. En guise de clôture de cette orientation, les responsabilités et les rôles de chaque secteur ont été définis afin de participer de manière effective à la réussite de la CMU.

Tableau : Activités de communication effectuées

Département	Activités réalisées	Période
Mbacké	► Diffusion radio communautaire (Radio Benno FM à Touba)	Oct. 2019
	► Atelier d'orientation des mutualistes et des prestataires de soins du district sanitaire de Touba sur la mise en œuvre de la CMU	11-12/12/2019
	► Caravane motorisée pour la sensibilisation sur les MS	18-19/12/2019
Koumpentoum	► Atelier de partage sur la situation des mutuelles de santé de Koumpentoum	29-30/08/2019
	► Atelier d'orientation des superviseurs et relais de la Délégation générale pour la protection sociale sur le processus d'enrôlement des BSF et CEC (Tambacounda)	25-26/11/2019
	► Sensibilisation lors de la 5 <sup>e</sup> édition du Festival Pençum Niani	27-29/12/2019
Mbour	► Atelier de partage sur la CMU avec les groupements de promotion féminine	17/12/2019
	► Atelier de formation des pharmaciens sur la CMU	19-20/12/2019
	► Atelier de partage sur la CMU avec les relais communautaires (Joal, Thiadiaye, Mbour)	19, 21/02 et 03/03/2020

### Fourniture de matériels

En plus des équipements de bureau installés durant la première année, le Projet a renforcé les MS en leur procurant des routeurs mobile Wi-Fi pour leur permettre d'enregistrer les adhésions en ligne en temps réel. Dans le cadre de la professionnalisation des MS, les sièges des UDMS ont été renforcées en photocopieuses, en imprimantes mobiles et en régulateurs de tension après leur dotations en équipement de bureau. Le Projet a également fourni à l'ANACMU de tablettes performantes afin de faciliter la collecte et l'analyse de données.

Tableau : Fourniture d'équipements

Equipement	Qté	Destination
Ordinateur portable	3	MS
Routeur mobile Wi-Fi	80	UDMS, MS
Tablettes	30	ANACMU
Imprimante jet d'encre multi fonction	10	UDMS
Photocopieuse (couleur)	7	UDMS
Photocopieuse (noir-blanc)	3	UDMS
Régulateur de tension	10	UDMS
Table de bureau	5	MS
Armoire	5	MS



Donation de tablettes à l'ANACMU

## Réunions Administratives

### Groupe National de Travail (GNT) / Groupes Régionaux de Travail (GRT)

Le quatrième GNT s'est tenu le 06 novembre 2019 à Diamniadio, sous l'égide des représentants du Ministère du Développement communautaire, de l'Équité sociale et territoriale (MDCEST). Les cinquièmes réunions des GRT ont été tenues respectivement le 10 octobre à Koumpentoum, le 25 novembre à Diourbel et le 28 novembre 2019 à Thiès.

Ces groupes de travail ont été organisés dans le but de partager et de confirmer l'avancement des activités au cours du dernier semestre, les intrants pour la seconde période et le niveau d'exécution budgétaire à la fin du mois de septembre.

A l'issue du GNT, les prochaines étapes ont été retenues et la bonne orthographe du surnom du Projet « Dooleel CMU » a été validée.



GNT à Diamniadio

### Comité Conjoint de Coordination (CCC)

La quatrième réunion du CCC pour le Projet Dooleel CMU, s'est tenue le 06 novembre 2019 à Diamniadio. Sous la présidence de Mme le Secrétaire général du MDCEST, et en présence du Premier Adjoint au Représentant Résident du bureau de la JICA Sénégal, les membres du CCC ont discuté des points relatifs au GNT, et procédé au partage et à la validation du contenu du rapport de suivi n°4 du projet.

Lors des discussions, il a été souligné par l'ANACMU que les résultats satisfaisants notés et les orientations pertinentes retenues expliquent le souhait des autorités du MDCEST, d'avoir l'extension de ce genre d'initiatives sur toute l'étendue du territoire national. A partir du constat que certaines MS étaient géographiquement très proches et peu viables, des perspectives de réforme du programme de la CMU sont en cours pour faire face à ces problèmes. C'est dans cette perspective que la création de structures assurantielles au niveau départemental a été proposée. Par rapport au système des initiatives de gratuité, il a été proposé de les intégrer au sein des MS pour un meilleur ciblage et une identification des véritables bénéficiaires.

## COVID-19 : l'Engagement de l'ANACMU

Depuis le premier cas de COVID-19 détecté le 2 mars, le gouvernement sénégalais s'est engagé à créer et à mettre en œuvre des mesures pour lutter contre sa propagation rapide. Alors que le Ministère de la Santé et l'Action sociale fournissait et renforçait la détection et le traitement du COVID-19, l'ANACMU a lancé une plateforme de financement participatif sur le site Web de SUNUCMU le 25 mars pour améliorer les services susmentionnés. Des activités de sensibilisation pour éviter la contamination par COVID-19 ont également été menées par l'ANACMU.



Logo de la plateforme de lutte contre le COVID-19

### Bureau central du Projet

Dakar : Cité Keur Gorgui, Immeuble El Hadji Serigne Mérina Sylla -près du siège de la NSIA, au rez-de-chaussée, Dakar. (E-mail : [doleel.cmu@gmail.com](mailto:doleel.cmu@gmail.com))

### Bureau régionaux du Projet

Thiès : Résidence Mandiaye SQUARE, 1<sup>er</sup> étage villa n°76 Quartier 10e RIAOME, en face de la préfecture, Thiès

Diourbel : Rue Serigne Tacko Mbacké, Angle Avenue El Hadji Malick SY, Quartier Escale, Diourbel

Tambacounda : Quartier Quinzambougou de Tambacounda, en face du camp militaire de Mamadou Lamine DRAME