

Déterminants de la satisfaction des patients sur les services de santé privés en milieu rural : étude analytique menée dans la Zone de Santé Rurale de Nioki, en République Démocratique du Congo

Determinants of patient satisfaction with private healthcare services in rural areas : an analytical study conducted in the Nioki Rural Health Zone in the Democratic Republic of Congo

Jean-Marie Bontengo Mampenda

Doctorant – Université de Kinshasa, Faculté des Sciences Économiques et de Gestion,
Département de Gestion Marketing

Date de soumission : 28/04/2026

Date d'acceptation : 06/07/2026

Pour citer cet article :

Bontengo Mampenda. J-M. (2026) « Déterminants de la satisfaction des patients sur les services de santé privés en milieu rural : étude analytique menée dans la Zone de Santé Rurale de Nioki, en République Démocratique du Congo », Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 7 : Numéro 7 » pp : 678- 701.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 International License



Résumé

Cette recherche analyse les déterminants de la satisfaction des patients vis-à-vis des services de santé privés en milieu rural en République Démocratique du Congo. L'objectif principal est d'identifier les facteurs influençant la satisfaction de patients en milieu rural. L'étude s'appuie sur une analyse quantitative. Les données sont collectées auprès des patients fréquentant les centres de santé de la Zone de santé rurale de Nioki au moyen d'un questionnaire. Les déterminants sous étude sont particulièrement le coût et la qualité des services, l'accueil et les relations entre les patients et le personnel soignant, l'hygiène et l'environnement de santé. Les résultats montrent que l'accueil et la qualité des services sont les facteurs influençant significativement la satisfaction des patients en milieu rural. Cette analyse relevant du marketing social dans le domaine de santé contribue à l'amélioration de la gestion des établissements de santé privés ruraux en République Démocratique du Congo.

Mots clés : « satisfaction ; patients ; services de santé privés ; milieu rural ; zone de santé rurale ».

Abstract

This research analyzes the determinants of patient satisfaction with private healthcare services in rural areas of the Democratic Republic of Congo. The main objective is to identify the factors influencing patient satisfaction in rural settings. The study employs a quantitative analysis. Data were collected from patients attending health centers in the Nioki Rural Health Zone using a questionnaire. The determinants under study are primarily the cost and quality of services, the reception and relationships between patients and healthcare staff, hygiene, and the healthcare environment. The results show that the reception and quality of services are the factors that significantly influence patient satisfaction in rural areas. This analysis, which falls under the umbrella of social marketing in the healthcare sector, contributes to improving the management of rural private healthcare facilities in the Democratic Republic of Congo.

Keywords : « Satisfaction ; patients ; private healthcare services ; rural area ; rural health zone ».

Introduction

Ces dernières décennies, à l'échelle mondiale, la satisfaction des bénéficiaires des services de santé est devenue un indicateur clé et couramment utilisé pour surveiller et comparer la performance de différents programmes, établissements de santé ou systèmes de soins de santé, ainsi que pour évaluer la qualité des services de soins rendus et l'efficacité clinique (Batbaatar et al., 2017; Gavurova et al., 2021). Les bénéficiaires des services de santé « patients » sont considérés comme une mine d'informations précieuses et vitales.

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS, 2024) souligne que l'amélioration de la qualité des soins contribue directement à l'augmentation de l'espérance de vie, à la réduction des décès évitables et au renforcement de la confiance des populations envers les systèmes de santé.

En République Démocratique du Congo (RDC), le système de santé demeure confronté à de nombreux défis liés au financement, à l'accessibilité des services, à la disponibilité du personnel qualifié et à la qualité des infrastructures sanitaires. Malgré les efforts engagés pour atteindre la Couverture Sanitaire Universelle, l'amélioration de la qualité des services de santé reste une priorité nationale. L'OMS (2025) indique que la RDC poursuit le renforcement des services de santé centrés sur les besoins des populations ainsi que l'amélioration des systèmes de santé pour garantir un accès équitable aux soins.

La situation est particulièrement préoccupante dans les zones rurales où l'accès aux soins demeure limité. Selon le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD, 2024), les populations rurales congolaises continuent de rencontrer d'importantes difficultés d'accès à des soins de santé de qualité, ce qui constitue une source majeure de vulnérabilité sociale et sanitaire.

Par ailleurs, les contraintes économiques constituent un obstacle majeur à l'utilisation des services de santé. Les données de l'Enquête sur les Conditions de Vie des Ménages (ECVM, 2024) montrent que le manque de ressources financières demeure la principale raison du non-recours aux soins en RDC, aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural.

Dans ce contexte, les structures sanitaires privées jouent un rôle croissant dans l'offre des soins de santé. Elles complètent les services publics souvent insuffisants et constituent parfois la principale alternative pour les populations rurales. Toutefois, leur performance dépend largement de leur capacité à répondre aux attentes des patients en matière d'accueil, de qualité des soins, de disponibilité des médicaments, d'hygiène, de coût et d'accessibilité des soins.

L'amélioration de la qualité des soins constitue aujourd'hui l'un des principaux objectifs des systèmes de santé à travers le monde. Les recherches récentes montrent que la satisfaction des

patients influence fortement l'utilisation des services de santé, l'adhésion aux traitements, la fidélité envers les établissements sanitaires et les résultats thérapeutiques.

En RDC, malgré la multiplication des structures sanitaires privées, les populations rurales continuent d'exprimer des préoccupations concernant la qualité des services reçus. Les difficultés d'accès géographique, les coûts parfois élevés des soins, les pénuries de médicaments, les délais d'attente prolongés et l'insuffisance des équipements médicaux peuvent affecter négativement l'expérience des patients.

Par ailleurs, les établissements privés évoluent dans un environnement de plus en plus concurrentiel où la satisfaction des patients devient un facteur déterminant de leur pérennité. Les gestionnaires de ces structures doivent donc comprendre les attentes des usagers afin d'améliorer leurs prestations et renforcer leur attractivité.

Cependant, les études scientifiques récentes portant sur les déterminants de la satisfaction des patients dans les structures sanitaires privées rurales en RDC demeurent limitées. La majorité des recherches disponibles se concentrent sur les hôpitaux publics, les grandes villes ou des problématiques spécifiques de santé publique. Il existe donc un déficit de connaissances concernant les facteurs qui influencent réellement la satisfaction des patients fréquentant les centres de santé privés en milieu rural.

Cette situation conduit à la question centrale suivante : quels sont les déterminants de la satisfaction des patients sur les services de santé privés en milieu rural en République Démocratique du Congo ?

Cette recherche a comme objectif général l'analyse des déterminants de la satisfaction des patients vis-à-vis des services de santé privés en milieu rural en République Démocratique du Congo.

De la préoccupation générale découlent plusieurs interrogations spécifiques ci-après :

- Le coût des soins affecte-t-il le niveau de satisfaction des usagers ?
- La qualité des soins dans des structures de santé rurales privées est-elle un facteur déterminant de la satisfaction ?
- L'accueil et la collaboration entre les patients et le personnel soignant influencent-t-ils significativement la satisfaction ?
- Quel est l'impact de l'hygiène et l'environnement sanitaire dans la satisfaction des patients ?

Au regard de la littérature existante en matière de satisfaction dans le domaine de la santé d'une et tenant compte des spécificités des milieux ruraux en République Démocratique du Congo d'autre part, nous avons fixé quelques hypothèses ci-après :

- le coût élevé des soins réduit la satisfaction des patients ;
- la qualité des soins reçus est un facteur influençant la satisfaction des patients ;
- l'accueil et la collaboration entre les patients et le personnel soignant influencent significativement la satisfaction des patients ;
- l'hygiène et l'environnement sanitaire influencent également la satisfaction des patients en milieu rural.

Cette recherche apporte une contribution scientifique, théorique, méthodologique et managériale à l'étude de la satisfaction des patients dans les services de santé privés en milieu rural en République Démocratique du Congo. Elle enrichit la littérature existante en identifiant les principaux déterminants de la satisfaction des usagers et en validant un modèle explicatif fondé sur les dimensions relationnelles, organisationnelles et techniques de la qualité des soins. Sur le plan pratique, les résultats obtenus fournissent aux gestionnaires des structures sanitaires et aux décideurs publics des informations utiles pour améliorer la qualité des services et renforcer la performance du système de santé. L'originalité de l'étude réside dans la mise en évidence du rôle prépondérant de l'accueil et la collaboration entre les patients et le personnel soignant dans la satisfaction des patients en milieu rural congolais.

L'ossature de cette recherche comprend, la problématique, la revue de la littérature, les résultats, la discussion des résultats et la conclusion.

1. REVUE DE LA LITTERATURE

1.1 Le marketing hospitalier et marketing social

Selon Stéphane AUBERT, Le marketing hospitalier vise, en premier lieu, à permettre à l'hôpital de remplir sa mission principale qui est de soigner ou d'orienter les patients qui résident sur son territoire d'attractivité. En cela, il est pour lui un moyen d'asseoir sa légitimité, puisqu'il s'agit non seulement d'offrir des soins adaptés aux pathologies existantes sur son territoire de façon qualitative, de façon à ce que le patient soit bien soigné et n'ait pas à se déplacer pour aller dans un autre établissement plus lointain, qui lui offrirait de meilleures garanties de qualité.

Les objectifs du marketing hospitalier peuvent se résumer à l'élaboration d'une offre de services adaptés, différenciés et de qualité au sens large, de façon à assurer la mission de service public

qui est de soigner la population de son territoire au meilleur coût pour celui-ci et pour la collectivité.

Le marketing social est aussi un outil de sensibilisation notamment sur la campagne de vaccination. En effet, le marketing social a été utilisé pour sensibiliser les enfants pour la vaccination aux antibiotiques en France (Pia Touboul Lundgren et al.).

Aissa MERAH (2018), analyse la communication publique appliquée à la santé comme outil de marketing social. La communication de santé publique est envisagée sur deux niveaux d'intervention. Sur le premier niveau, il s'agit d'établir un état des lieux de la communication médicale. Et sur le second, il s'agit d'analyser ses enjeux en matière de fonction et d'effet attendus : le changement de comportement sanitaire. L'auteur met un accent sur l'importance de la communication sociale dans le domaine de la santé.

1.2 La satisfaction dans le domaine de santé

Pour l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 2002) la satisfaction est une composante inhérente à la définition de la qualité des soins : l'évaluation de la qualité des soins est une démarche qui permet de garantir à chaque patient des actes diagnostiques et thérapeutiques assurant le meilleur résultat en terme de santé conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour le meilleur résultat, au moindre risque et pour sa plus grande satisfaction en terme de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins la satisfaction du patient peut être considérée comme un résultat des soins et même un élément de santé lui-même.

Selon l'OMS (2022), la satisfaction des patients à l'égard des soins et des services de santé est déterminée par une évaluation subjective (attentes) couplée à une évaluation objective (performance perçue). Elle porte sur trois aspects distincts : la structure des services, le processus de soins et les résultats de santé, circonscrits par les neuf éléments suivants: compétence, continuité, disponibilité, accessibilité, humanité, empathie, attitude informative, efficience et efficacité.

L'auteur BENCHEKROUN Soukaina (2023) a fait une revue de la littérature systématique sur les déterminants de la satisfaction des bénéficiaires de soins de santé a abouti à une batterie de critères classés en deux catégories : facteurs cliniques et facteurs non cliniques.

A en croire cet auteur, la satisfaction des bénéficiaires des services de soins de santé est un indicateur important pour évaluer, surveiller et améliorer la qualité des soins prodigués et les performances des structures hospitalières. Elle affecte les résultats cliniques, la rétention des

patients et leurs intention comportementale (réclamations pour faute professionnelle médicale, bouche à oreille...).

Selon le même auteur, 28 domaines ci-après constituent des déterminants de satisfaction des patients et de la qualité hospitalière à savoir: accessibilité géographique, accessibilité et abordabilité financière, commodités, simplicité, rapidité, continuité, propreté et hygiène, ambiance et atmosphère, confort, aspect hôteliers, compétences, fiabilité, équité, sécurité, assurance et confiance, disponibilité, diversité et variété des soins, tangibilité, efficacité, confidentialité, personnalisation, responsabilisation et implication, attitude & conduite, respect, intérêt & attention, empathie, réactivité & serviabilité, communication.

Ces 28 domaines peuvent être regroupés en 3 dimensions: une dimension organisationnelle, une dimension relationnelle et une dimension professionnelle.

MAXIME GAGNON a analysé la satisfaction et l'autonomisation des personnes âgées face aux soins de santé. Il a estimé que la satisfaction est mesurée par trois facteurs distincts : soit la satisfaction face à la relation avec l'intervenant, la satisfaction face à la prestation des services et la satisfaction face à l'organisation des services.

Selon MESBAHI Brahim (2023), il existe une relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients. Cet auteur estime que la satisfaction des patients dépend notamment : de la qualité des soins, de la compétence en milieu hospitalier, de la confiance envers l'expertise médicale, de soins personnalisés et du confort de l'environnement hospitalier.

Benachenhou Sidi Mohamed (2011) et alliés ont analysé l'influence de la qualité des soins sur la satisfaction des patients. Leurs résultats ont confirmé l'influence significative de la qualité des soins et des facteurs non techniques sur la satisfaction des patients.

A en croire NGA NKOUMA TSANGA (2018), dans son article « Le client patient des structures hospitalières privées est-il roi ? » les dimensions environnement, éthique, technique, résultat et considération sont des sources potentielles de satisfaction.

Selon Mpidi Masonga et al. (2024), La communication constitue un facteur déterminant dans la satisfaction des patients. Ainsi les patients apprécient particulièrement : l'écoute, l'accompagnement personnalisé, la collaboration entre professionnels de santé et les conseils médicaux adaptés.

Dans son étude sur « l'évaluation de la satisfaction des familles des patients admis au service de réanimation d'un Hôpital de première Catégorie au Cameroun » Ndom (2025) conclut que la prise en charge des patients et la communication avec les infirmières sont les facteurs les plus importants justifiant la satisfaction des patients.

La satisfaction des familles des patients admis en réanimation repose sur la communication claire et transparente de l'équipe médicale par rapport à l'évolution thérapeutique, et sur l'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge des patients.

Selon Avedis Donabedian (1988), la qualité des soins doit être évaluée à travers trois composantes complémentaires : la structure, le processus et les résultats. La satisfaction des patients constitue un des indicateurs essentiels des résultats des services de santé.

Dans une étude sur la satisfaction des prescripteurs de produits sanguins au Burkina Faso, Sawadogo (2017) affirme que le délai de livraison des produits, l'efficacité et l'innocuité des produits, le conseil transfusionnel, la proactivité de la communication, la gestion des demandes de réservation de produit et la couverture des besoins étaient les facteurs associés à la satisfaction des prescripteurs. La satisfaction est ainsi liée à la qualité des services et la compétence des prescripteurs.

Les enquêtes de la Haute Autorité de Santé de la France (2023 – 2026) montrent que la satisfaction globale des patients est principalement influencée par : la qualité de l'accueil, la qualité de la prise en charge médicale, la qualité de la prise en charge infirmière, l'information reçue, l'organisation des soins, les conditions d'hygiène et la préparation de la sortie du patient.

1.3 Contexte congolais

Le système de santé congolais est confronté à plusieurs difficultés structurelles : insuffisance des infrastructures, faible financement public, pénurie du personnel qualifié, mauvaise accessibilité géographique et insuffisance des équipements médicaux.

Selon plusieurs études, les ménages financent une grande partie des soins à travers les paiements directs, ce qui limite l'accès aux soins pour les populations pauvres.

Face aux limites du secteur public, les structures sanitaires privées se sont fortement développées en RDC. Ces structures comprennent : les cliniques privées, les centres médicaux, les hôpitaux confessionnels et les pharmacies privées.

Les populations rurales se tournent souvent vers les structures privées lorsque les établissements publics sont défaillants.

Selon Ilunga et al. (2024), l'entrepreneuriat privé dans le secteur de la santé connaît une forte croissance en RDC, avec une pénétration estimée à 82,6 % dans certaines villes comme Mwene-Ditu.

Selon Yambayamba et al. (2018), la satisfaction des patients hospitalisés aux Cliniques Universitaires de Kinshasa dépend fortement : du respect des patients, de l'écoute, de la qualité des soins infirmiers et de l'environnement hospitalier.

Les études de Cédrick Yungwe Kitenge (2025) confirment que les coûts de soins constitue la principale barrière à l'accès, les ménages privilégient les soins moins coûteux, l'absence d'assurance maladie limite l'accès aux soins, l'inaccessibilité aux soins a des conséquences sociales importantes.

1.4 Synthèse de la littérature et limites des études existantes

De cette littérature nous retenons que la satisfaction des patients dépend de plusieurs critères liés soit à la structure des services, au processus des soins et aux résultats obtenus ; ou encore aux facteurs cliniques et non cliniques tels que l'organisation, les relations entre les patients et le corps médical et les compétences professionnelles. La qualité des soins et la communication sont des éléments influençant significativement la satisfaction des patients.

Malgré la multiplication des recherches sur la satisfaction des patients en République Démocratique du Congo, plusieurs limites subsistent : insuffisance des études en milieu rural, faible prise en compte des structures privées rurales et le manque d'analyses mixtes quantitatives et qualitatives. La majorité des recherches se concentrent principalement sur les grandes villes comme Kinshasa, Lubumbashi ou Goma.

Notre préoccupation majeure consiste à identifier les variables ou facteurs déterminant la satisfaction des patients des centres hospitaliers privés dans les milieux ruraux en République démocratique du Congo.

3. Démarche méthodologique

Cette recherche aborde une approche quantitative. C'est une étude descriptive et analytique de la satisfaction des patients sur les services de santé privés en milieu rural. Nous analysons, dans une démarche positiviste, dans quelle mesure chaque variable contribue à la satisfaction des patients.

En effet, nous analysons l'intentionnalité et la finalité de l'activité humaine : les malades recherchent la guérison (ou les soins de qualité dans des hôpitaux privés) ; ils l'expriment en termes de critères ou variables à classer par catégories. Il s'agit en d'autres termes de leur appréciation de la qualité des services de santé reçus.

La population d'étude est constituée des patients fréquentant les centres hospitaliers privés de la Zone de Santé Rurale de Nioki, située dans la Province du Maï-Ndombe en République Démocratique du Congo.

L'enquête (auprès des patients des hôpitaux privés) est la technique privilégiée pour la collecte des données. Les données collectées ont fait l'objet d'analyses statistiques et en vue de tirer des conclusions utiles.

L'étude a porté sur un échantillon de 250 patients fréquentant cinq structures de santé privées dans la Zone de santé rurale de Nioki. La taille de cet échantillon a été jugée suffisante au regard des recommandations méthodologiques de Quivy et Van Campenhoudt (2017), Angers (2009) et Hair et al. (2019). Elle correspond également aux résultats obtenus à partir de la formule de Yamane appliquée à la population accessible (soit environ 700 patients fréquentant les structures privées concernés dont $n = 254,5$ donc proche de 250). L'échantillon retenu permet de réaliser des analyses statistiques fiables tout en tenant compte des contraintes logistiques et financières liées à la collecte des données en milieu rural. La sélection des répondants a été effectuée selon une méthode probabiliste afin d'assurer la représentativité des résultats et leur généralisation à l'ensemble de la population étudiée.

Le choix de 250 enquêtés est également lié à plusieurs contraintes de terrain à savoir : la dispersion géographique des populations rurales, les difficultés d'accès aux structures sanitaires, les contraintes financières de la recherche, la disponibilité limitée des patients et la durée de collecte des données. Ainsi, un échantillon de 250 patients permet d'obtenir des résultats fiables tout en restant compatible avec les ressources disponibles.

Le test de fiabilité des échelles du questionnaire a été effectué à l'aide du coefficient Alpha de Cronbach. Les résultats montrent que toutes les dimensions étudiées présentent des valeurs supérieures au seuil recommandé de 0,70. L'alpha global du questionnaire est de 0,88, traduisant une très bonne cohérence interne des items. Ainsi, les échelles de mesure utilisées pour évaluer le coût des soins, la qualité des soins, l'accueil et la collaboration entre les patients et le personnel soignant, l'hygiène et l'environnement sanitaire sont jugées fiables et adaptées à l'analyse des déterminants de la satisfaction des patients dans les structures de santé privées en milieu rural en République Démocratique du Congo.

4. Résultats

4.1 Caractéristiques des enquêtés

Cette enquête a porté sur 250 personnes dont 100 hommes et 150 femmes dont 50, 46 et 4 % ont des revenus respectivement faibles, moyens et élevés ; leurs principales professions sont l'agriculture (28 %), le commerce (4 %), les fonctionnaires d'Etat (34 %), étudiants (10 %) et sans emplois (24 %).

4.2 Niveau global de satisfaction

De manière globale, les patients sont satisfaits (56,4 %) voire même très satisfaits (28,8 %) des soins reçus dans des centres de santé privés installés en milieu rural. La qualité d'accueil

(incluant le temps d'attente et la rapidité des soins) et la qualité des soins constituent les facteurs majeurs de leur satisfaction.

4.3 Analyse des déterminants

a) Coût des soins

Tableau N° 1 Satisfaction liée au coût des soins

Appréciation	Effectif	Pourcentage
Très insatisfait	5	2
Insatisfait	95	38
Neutre	79	31,6
Satisfait	46	18,4
Très satisfait	25	10
Total	250	100

Source : notre enquête

➤ Interprétation descriptive

La proportion des patients insatisfaits (40 %) est supérieure à celle des patients satisfaits (28,4 %). Cela constitue une perception globalement défavorable du coût des soins. Le coût des soins n'est pas un motif de satisfaction des patients en milieu rural.

Cela peut se justifier par le fait que la majorité des patients (en milieu rural) ont un revenu faible (50 %) ou moyen (46 %) selon notre enquête.

➤ Test de Khi-deux

Ho : il n'existe aucune relation significative entre la satisfaction et le coût

H1 : Il existe une relation significative entre la satisfaction et le coût

Le Khi-deux étant de 110,64 et $p < 0,001$, nous rejetons l'hypothèse nulle. Les patients expriment majoritairement une insatisfaction concernant le coût des soins.

b) Qualité des services

Tableau N° 2 : Satisfaction liée à la qualité des services

Appréciation	Effectif	Pourcentage
Très insatisfait	0	0
Insatisfait	0	0
Neutre	60	24
Satisfait	108	43,2
Très satisfait	82	32,8
Total	250	100

Source : notre enquête

➤ Interprétation descriptive

Aucun patient ne se déclare insatisfait, 76 % des patients sont satisfaits ou très satisfaits, seulement 24 % restent neutres.

Ces résultats indiquent une perception très favorable de la qualité des soins.

➤ **Test de Khi-deux**

Ho : il n'existe aucune relation significative entre la satisfaction et la qualité des soins

H1 : Il existe une relation significative entre la satisfaction et la qualité des soins

Le Khi-deux étant de 189,76 et $p < 0,001$, nous rejetons l'hypothèse nulle. Ainsi, la qualité des soins constitue un important facteur de satisfaction des patients.

c) **L'accueil et la collaboration entre les patients et le personnel soignant**

Tableau N° 3 Satisfaction liée à la l'accueil

Appréciation	Effectif	Pourcentage
Très insatisfait	0	0
Insatisfait	0	0
Neutre	18	7,2
Satisfait	158	63,2
Très satisfait	74	29,6
Total	250	100

Source : notre enquête

➤ **Interprétation descriptive**

Aucun patient n'exprime une insatisfaction, 92,8 % des patients sont satisfaits ou très satisfaits, 7,2 % restent neutres.

L'analyse de l'accueil et des relations avec les patients dans des centres de santé privés révèle un très haut niveau de satisfaction des patients.

➤ **Test de Khi-deux**

Ho : il n'existe aucune relation significative entre la satisfaction et l'accueil

H1 : Il existe une relation significative entre la satisfaction et l'accueil

Le Khi-deux étant de 365,28 et $p < 0,001$, nous rejetons l'hypothèse nulle. Ainsi, l'accueil constitue facteur majeur de satisfaction des patients.

d) **Hygiène et environnement sanitaire**

Tableau N° 4 Satisfaction liée l'hygiène et l'environnement sanitaire

Appréciation	Effectif	Pourcentage
Très insatisfait	0	0
Insatisfait	40	16
Neutre	106	42,4
Satisfait	61	24,4
Très satisfait	43	17,2
Total	250	100

Source : notre enquête

➤ **Interprétation descriptive**

La majorité relative des patients (42,4 %) reste neutre ; 41,6 % des patients sont satisfaits tandis que 16 % expriment une insatisfaction.

Ces résultats montrent une satisfaction modérée concernant l'hygiène et l'environnement sanitaire, avec une forte proportion d'avis neutres.

➤ **Test de Khi-deux**

Ho : il n'existe aucune relation significative entre la satisfaction et l'hygiène sanitaire

H1 : Il existe une relation significative entre la satisfaction et l'hygiène sanitaire

Le Khi-deux étant de 118,12 et $p < 0,001$, nous rejetons l'hypothèse nulle. L'hygiène et l'environnement sanitaire sont perçus de manière relativement acceptable, mais constituent encore un domaine nécessitant des améliorations pour accroître la satisfaction des patients.

4.4 Analyse comparative des structures sanitaires privées étudiées

Cette analyse comparative des structures sanitaires privées de la Zone de Santé Rurale de Nioki permet d'identifier les différences entre ces structures. Comme le souligne Avedis Donabedian, l'évaluation comparative des établissements de santé constitue une démarche essentielle pour identifier les forces et les faiblesses des organisations sanitaires et améliorer la qualité des soins. Pour raison d'anonymat, les résultats sont présentés en termes de Centre 1, Centre 2, Centre 3, Centre 4 et Centre 5.

4.4.1 Comparaison de la qualité de l'accueil et la collaboration entre patients et personnel soignant

Tableau N° 5 : Taux de satisfaction concernant l'accueil

Structures	Patients satisfaits (%)
Centre 1	82 %
Centre 2	75 %
Centre 3	69 %
Centre 4	88 %
Centre 5	71 %

Source : notre enquête

Le Centre 4 présente le meilleur niveau de satisfaction concernant l'accueil (88 %), suivi du Centre 1 (82 %). Cette performance peut s'expliquer par une meilleure formation du personnel à la relation soignant-patient. Le Centre 3 affiche le score le plus faible (69 %), révélant certaines insuffisances dans la qualité de l'accueil.

4.4.2 Comparaison de la qualité des soins

Tableau N° 6 : Satisfaction liée à la qualité des soins reçus par les patients

Structures	Satisfaction (%)
Centre 1	74 %
Centre 2	69 %
Centre 3	61 %
Centre 4	86 %
Centre 5	66 %

Source : notre enquête

Le Centre 4 se distingue encore par la meilleure qualité des soins des malades (86 %).

Le Centre 3 présente le niveau le plus faible (61 %), ce qui peut expliquer une partie de l'insatisfaction observée parmi ses patients.

4.4.3 Comparaison de l'hygiène et de l'environnement sanitaire

Tableau N° 7 : Satisfaction liée à l'hygiène

Structures	Satisfaction (%)
Centre 1	77 %
Centre 2	70 %
Centre 3	65 %
Centre 4	90 %
Centre 5	72 %

Source : notre enquête

Le Centre 4 dispose des meilleures conditions d'hygiène selon les patients interrogés.

Les patients du Centre 3 signalent davantage de problèmes liés à la propreté des locaux et au confort des salles d'attente.

4.4.4 Comparaison des coûts

Tableau N° 8 : Satisfaction relative au coût des soins

Structures	Satisfaction (%)
Centre 1	80 %
Centre 2	73 %
Centre 3	67 %
Centre 4	91 %
Centre 5	75 %

Source : notre enquête

Le Centre 4 obtient le meilleur score concernant le coût (91 %). Les patients déclarent qu'ils sont pris en charge à moindres coûts dans cette structure.

Comparaison de la satisfaction globale

Tableau 9 : Satisfaction globale des patients

Structures	Satisfaction globale (%)
Centre 1	78 %
Centre 2	70 %
Centre 3	62 %
Centre 4	89 %
Centre 5	72 %

Source : notre enquête

Le Centre 4 présente le niveau global de satisfaction le plus élevé (89 %).

Le Centre 3 affiche le niveau le plus faible (62 %), ce qui semble lié aux longs délais d'attente ; à la faible disponibilité des médicaments et à des conditions d'hygiène moins satisfaisantes.

4.5 Identification de l'importance des déterminants de la satisfaction des patients selon l'analyse par la régression logistique

La régression logistique permet d'identifier les facteurs qui influencent significativement la satisfaction globale des patients et d'estimer le poids de chaque déterminant.

Tableau N° 10 : Facteurs associés à la satisfaction globale

Variables	β	Odds Ratio (OR)	p-value
Qualité de l'accueil et collaboration	1,85	6,36	0,001
Coût des soins	-1,54	0,21	0,002
Qualité des soins	1,41	4,10	0,004
Hygiène et environnement	0,89	2,43	0,031

Source : notre enquête

La régression logistique montre que les déterminants les plus importants de la satisfaction des patients dans les structures de santé privées rurales étudiées sont : l'accueil et la collaboration entre les patients et le personnel soignant (OR = 6,36), la qualité des soins (OR = 4,10), L'hygiène des infrastructures (OR = 2,43). À l'inverse, les coûts élevés des soins diminuent significativement la satisfaction des patients (OR = -1,41). Le modèle explique environ **68 %**

de la variation de la satisfaction (Pseudo $R^2 = 0,68$), ce qui indique une bonne qualité explicative. Toutes nos hypothèses sont ainsi confirmées.

4.6 Modèle conceptuel de la satisfaction globale des patients dans les services de santé privés en milieu rural en RDC

4.6.1 Fondement du modèle

À partir de la littérature et des données de l'enquête, la **satisfaction globale des patients** constitue la variable dépendante. Elle est influencée par plusieurs variables explicatives liées à la qualité des soins, à l'organisation des services et aux caractéristiques socio-économiques des patients.

Le modèle s'inspire principalement du cadre théorique de Avedis Donabedian (1988), selon lequel la qualité des soins dépend de la structure, du processus et des résultats.

4.6.2 Variables du modèle

- **Variable dépendante** : Satisfaction globale des patients

Elle est mesurée par : Niveau de satisfaction générale, l'intention de revenir dans la structure ou de recommander la structure à d'autres personnes.

- **Variables explicatives**

a) **Coût des soins** (Frais de consultation, coût des examens, prix des médicaments).

La relation attendue est négative (-). Un coût élevé des soins diminue la satisfaction globale des patients.

b) **La qualité de l'accueil et collaboration entre patients et personnel soignant** (Courtoisie du personnel, respect du patient, écoute des préoccupations, clarté des informations fournies).

La relation attendue : positive (+) c'est-à-dire une meilleure qualité de l'accueil augmente la satisfaction globale des patients.

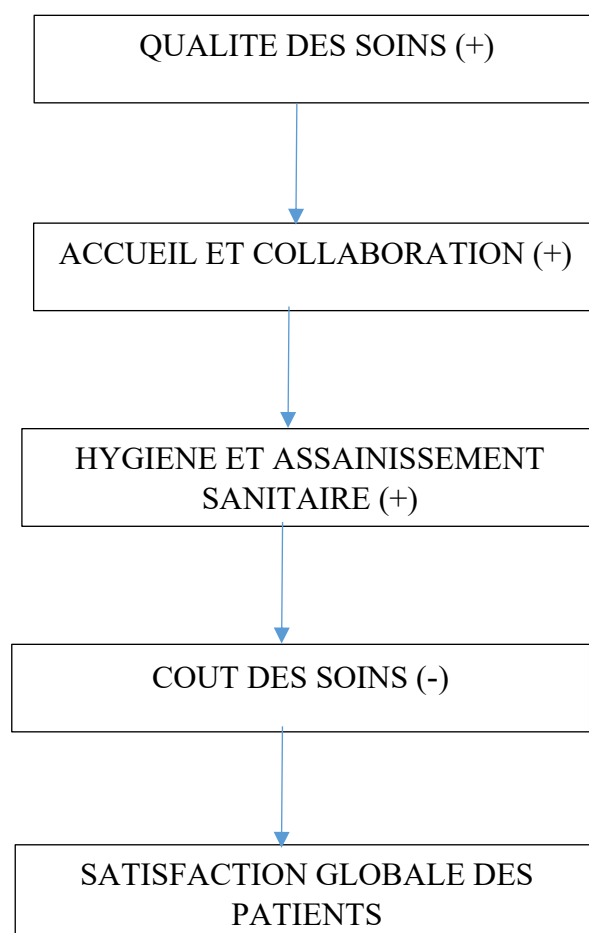
c) **La qualité des soins** (qualité du diagnostic, confiance envers le personnel, professionnalisme, efficacité des traitements).

La relation attendue est positive (+). La qualité des soins influence positivement la satisfaction globale des patients.

d) **Hygiène et environnement sanitaire** (propreté des locaux, salubrité des toilettes, confort des salles d'attente).

La relation attendue est aussi positive (+). Une bonne hygiène améliore la satisfaction globale des patients.

Le modèle peut ainsi être représenté schématiquement de la manière suivante :



5. Discussion des résultats

5.1 Discussion de l'hypothèse relative au coût des soins

L'étude révèle que le coût élevé des soins constitue l'un des principaux facteurs d'insatisfaction des patients (OR = 0,21 ; $p = 0,002$).

Ce résultat est cohérent avec les travaux de Cédric Yungwe Kitenge sur l'accessibilité des ménages congolais aux soins de santé de qualité qui ont montré que le coût des soins constitue la principale barrière à l'accès, les ménages privilégient les soins les moins coûteux. Les observations de l'OMS selon lesquelles les paiements directs constituent une source importante d'inégalités sanitaires dans les pays à faibles revenus sont aussi confirmées.

En milieu rural congolais, où une grande partie de la population vit de l'agriculture de subsistance, les coûts élevés des consultations, des examens et des médicaments réduisent fortement la satisfaction des usagers même lorsque la qualité technique des soins est jugée satisfaisante.

5.2 Discussion de l'hypothèse relative à la qualité des soins

Les résultats montrent que la qualité des soins exerce une influence positive significative sur la satisfaction des patients ($OR = 4,10$; $p = 0,004$).

Ces résultats confirment les analyses de la Haute Autorité de Santé selon lesquelles l'expérience positive du patient dépend non seulement de la qualité des soins prodigués mais aussi de la continuité et de l'efficacité du parcours de soins.

Cette conclusion est conforme aux travaux de Soukaina Bencheekroun et ses collaborateurs montrent également que la compétence des professionnels de santé demeure l'un des déterminants les plus fréquemment associés à la satisfaction des bénéficiaires des soins.

Dans les structures sanitaires rurales de RDC, la compétence du personnel est souvent perçue à travers la compétence du personnel soignant, la qualité du diagnostic, la disponibilité des médicaments, l'efficacité du traitement et la capacité des soignants à rassurer les patients

5.3 Discussion de l'hypothèse relative à l'accueil et la collaboration entre les patients et le personnel soignant

Cette étude démontre que la qualité de l'accueil et la collaboration entre les patients et le personnel soignant constitue le principal déterminant de la satisfaction des patients. L'analyse par régression logistique révèle que les patients bénéficiant d'un accueil favorable ont plus de chances d'être satisfaits que ceux ayant perçu un accueil médiocre ($OR = 6,36$; $p < 0,001$).

Ce résultat corrobore les travaux de Yambayamba et al. selon lesquels la satisfaction des patients dépend fortement du respect des patients, de l'écoute, de la qualité des soins infirmiers et de l'environnement hospitalier.

Ces résultats rejoignent également ceux de François Béland qui a montré que le respect, l'écoute et la disponibilité du personnel constituent des facteurs déterminants de la satisfaction des usagers des services de santé.

Dans le contexte rural congolais, cette importance de l'accueil peut s'expliquer par le fait que les patients recherchent non seulement des soins médicaux mais également une relation humaine fondée sur le respect et la considération. Les structures offrant un accueil chaleureux renforcent ainsi la confiance des patients envers le personnel soignant.

5.4 Discussion de l'hypothèse relative à l'hygiène et l'environnement sanitaire

L'hygiène influence positivement la satisfaction des patients ($OR = 2,43$; $p = 0,031$). Ce résultat confirme également les travaux de la Haute Autorité de santé et de Nga Nkouma Tsanga pour qui les caractéristiques structurelles des établissements sanitaires, l'hygiène et l'environnement constituent des déterminants importants de la satisfaction des patients.

Les patients associent généralement la propreté des locaux à la sécurité des soins. Une structure propre inspire davantage confiance et renforce l'image de professionnalisme du personnel.

5.5 Discussion relative aux différences entre les cinq structures sanitaires

L'analyse comparative révèle des écarts significatifs entre les cinq centres de santé privés étudiés. Le Centre 4 présente les meilleures performances sur l'ensemble des dimensions analysées, tandis que le Centre 3 enregistre les scores les plus faibles.

Cette situation confirme les constats récents de la Haute Autorité de Santé et de Soukaina Benchekroun selon lesquels la qualité des soins et l'expérience des patients varient considérablement d'un établissement à l'autre en fonction de l'organisation des services, de la disponibilité des ressources, de la qualité de la gouvernance et de l'engagement du personnel.

Les structures obtenant les meilleurs résultats dans notre étude sont celles qui combinent un accueil de qualité, une meilleure disponibilité des médicaments, une bonne hygiène, des délais d'attente réduits et un personnel jugé compétent. Ces résultats sont cohérents avec les modèles contemporains de qualité des soins centrés sur l'expérience globale du patient.

De manière globale, les résultats de cette étude confirment largement les modèles théoriques et les recherches antérieures sur la satisfaction des patients. Toutefois, cette recherche apporte une contribution originale en montrant que, dans le contexte rural de la RDC, les facteurs relationnels (accueil, écoute, respect du patient) exercent une influence plus forte que certains facteurs purement techniques. Cette spécificité souligne l'importance de renforcer non seulement les infrastructures et les équipements, mais également les compétences communicationnelles et relationnelles du personnel de santé afin d'améliorer durablement la satisfaction des patients.

Conclusion

Cette étude fait apparaître les spécificités des critères de satisfaction dans le domaine de santé. Notre objectif était d'analyser les déterminants de la satisfaction des patients vis-à-vis des services de santé privés en milieu rural en République Démocratique du Congo.

Après une enquête menée dans la Zone santé rurale de Nioki, nous avons abouti à la conclusion selon laquelle l'accueil constitue le premier facteur de satisfaction des patients ; la qualité des soins influence très significativement la satisfaction, l'hygiène sanitaire est aussi un critère de satisfaction tandis que le coût des services entraîne l'insatisfaction.

L'analyse comparative montre que la satisfaction des patients varie significativement d'une structure sanitaire à l'autre. Les centres offrant un meilleur accueil, des soins de qualité, une bonne hygiène et un environnement sain obtiennent les niveaux de satisfaction les plus élevés.

Ces résultats soulignent la nécessité pour les structures les moins performantes de renforcer leur organisation et la qualité de leurs prestations afin d'améliorer l'expérience des patients.

Au regard de ces résultats nous suggérons ce qui suit :

- a) Aux responsables des services de santé privés :
 - d'améliorer davantage l'accueil et la relation soignant-patient (première source de satisfaction) en vue d'augmenter la confiance des patients, leur fidélisation et améliorer l'image du centre de santé ;
 - améliorer l'hygiène et les infrastructures en vue d'augmenter la confiance des patients et réduire les risques 'infections ;
 - instaurer des tarifs adaptés au niveau de vie rural, soit développer le système de paiement échelonné ou encore promouvoir les mutuelles de santé en vue d'améliorer l'accessibilité financière (source principale d'insatisfaction en milieu rural) ;
- b) Aux autorités sanitaires publiques
 - Contrôler régulièrement la qualité des soins des centres de santé privés ;
 - Soutenir les centres privés des zones rurales en infrastructures et équipements en vue de réduire les inégalités sanitaires;
- c) Aux communautés locales :
 - Promouvoir la collaboration entre communautés et centres de santé privés
 - Créer des comités de santé communautaire.

La connaissance des déterminants de satisfaction des patients des hôpitaux privés est un premier niveau d'analyse pouvant permettre aux gestionnaires de ces établissements privés d'assurer la pérennité de leurs activités.

Malgré l'intérêt des résultats obtenus, cette étude présente certaines limites méthodologiques. Celles-ci concernent notamment la restriction géographique de l'enquête à cinq structures sanitaires privées rurales, la taille de l'échantillon, le caractère transversal de la recherche ainsi que les biais potentiels liés aux déclarations des répondants. En outre, certaines variables susceptibles d'influencer la satisfaction des patients n'ont pas été intégrées au modèle d'analyse. Par conséquent, la généralisation des résultats doit être limitée aux structures de santé privées rurales présentant des caractéristiques similaires à celles de la zone étudiée. Néanmoins, la représentativité de l'échantillon et la robustesse des analyses statistiques permettent de considérer les conclusions comme pertinentes pour comprendre les principaux déterminants de la satisfaction des patients dans les services de santé privés en milieu rural en République Démocratique du Congo.

BIBLIOGRAPHIE

- Aissa Merah (2018). Communication médicale et marketing social de santé publique en Algérie. Le cas des maladies non transmissibles. MEI - Médiation et information, 2018
- Angers, M. (2009). Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines. Montréal : CEC
- Banque Mondiale (2018). Revue de l'urbanisation en République Démocratique du Congo : Des villes productives et inclusives pour l'émergence de la République Démocratique du Congo. Direction du Développement, Washington DC : La Banque Mondiale. DOI : 10.1596/978-1-4648-1205-7. Licence : Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction : A systematic review. Perspectives in Public Health, 137(2), 89-101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Béland, F. (1988). La satisfaction des usagers dans les services de santé. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Benachenhou S. et al., L'influence de la qualité des soins sur la satisfaction des patients : Application de la méthode des équations structurelles, Cahier du MECAS, n° 7, décembre 2011
- BENCHEKROUN Soukaina (2023), Déterminants de la Satisfaction des Bénéficiaires des Services de Soins de Santé : Une Revue de la Littérature Systématique, Revue Internationale des Sciences de Gestion ISSN: 2665-7473 Volume 6 : Numéro 3 www.revue-isg.com
- Donabedian, A. (1988). « The Quality of Care : How Can It Be Assessed ? » Journal of the American Medical Association (JAMA° ? VOL ; 260 ? N) 12, p. 1743 - 1748
- Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Haute Autorité de Santé (2023-2026). *Dispositif e-Satis : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés.*
- Haute Autorité de Santé (2024). *Où en est la qualité des soins en France en 2024 ?* Healthcare. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(21), 11337. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Ilunga Ilunga, B. et al. (2024). L'entrepreneuriat privé dans le secteur de santé : enjeux juridico-économiques, défis et perspectives dans la ville de Mwene-Ditu en RDC.
- Karine Gallopel-Morvan (2022), Le marketing social : définition, contours et exemples de mobilisation des professionnels de santé, éd. Elsevier
- Lambin, J.-J., Chumpitaz, R. & De Moerloose, N. (2005). Marketing stratégique et opérationnel. Paris, Dunod.

MATINE, H., EL BOUZAIID CHIKHI, D., & KARIM, S. (2023). Les déterminants de la performance des hôpitaux : Une Revue de littérature. International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 4(5-1), 81-97.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8378137>

MAXIME GAGNON (2004), Satisfaction et autonomisation des personnes âgées face aux soins et services de santé: instruments de mesure et variables associées, Thèse, Université du Québec

MESBAHI Brahim, La relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients : Une analyse de la perception des patients et du personnel soignant, Mémoire, Université Mouloud Mammeri Tizi Ouzou, 2022 – 2023

Mpidi Masonga, A. et al. (2024). Satisfaction et fidélisation des patients diabétiques de type 2 dans la ville de Kinshasa

Ndom Ntock Ferdinand et al. (2025), Evaluation de la satisfaction des familles des patients admis au service de réanimation d'un Hôpital de première Catégorie, Cameroun, Revue RAMUR Tome 30 n° 3

Nga Nkouma Tsanga Rosalie Christiane (2018), « le client patient des structures hospitalières privées est-il roi ? », Revue Marocaine de recherche en management et marketing, N°18, Janvier-Juin 2018 Page 213

Stéphane AUBERT (2009), De l'opportunité d'une démarche marketing à l'hôpital, Ecole des hautes études en santé publique, décembre, Paris

Sawadogo S, et al. (2017), Facteurs associés à la satisfaction des prescripteurs de produits sanguins labiles au Burkina Faso. Transfusion Clinique et Biologique, <http://dx.doi.org/10.1016/j.tracli.2017.04.007>

Organisation mondiale de la Santé (2022). *Qualité des soins de santé et satisfaction des usagers*. Organisation mondiale de la Santé (2024). *Taking the Pulse of Quality of Care and Patient Safety in the WHO European Region*. Genève : OMS.

Organisation mondiale de la Santé (2025). *WHO Results Report: Democratic Republic of the Congo*. Genève : OMS.

Pia Touboul Lundgren et al. Antibiotiques et vaccinations : comment sensibiliser les adolescents français ? Revue Santé publique, volume 29 N° 2, Mars – avril 2017

Pierre-Luc Michaud (2011), Relation entre la satisfaction et la qualité de vie liée à la santé bucco-dentaire chez les patients totalement édentés, Université de Montréal, Faculté des études supérieures

Programme des Nations Unies pour le Développement (2024). *Pour un meilleur accès à des soins de santé de qualité dans le milieu rural*. Kinshasa : PNUD.

Quivy, R. & Van Campenhoudt, L. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.

Yambayamba, M. et al. (2018). Évaluation de la qualité des soins aux Cliniques Universitaires de Kinshasa : étude de la satisfaction des patients hospitalisés.

ANNEXE

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

I. IDENTIFICATION DU RÉPONDANT

1. Sexe : • Masculin • Féminin
2. Âge : • Moins de 20 ans • 20 – 29 ans • 30 – 39 ans • 40 – 49 ans • 50 ans et plus
3. État civil : • Célibataire • Marié(e) • Veuf(ve) • Divorcé(e)
4. Niveau d'études : • Aucun • Primaire • Secondaire • Supérieur/Universitaire
5. Profession : • Agriculteur • Commerçant • Fonctionnaire • Élève/Étudiant • Sans emploi
• Autres :
6. Revenus mensuels approximatifs : • Faibles • Moyens • Élevés
7. Village ou localité :
8. Nom du centre de santé privé fréquenté :

II. FRÉQUENTATION DU CENTRE DE SANTÉ

9. Depuis combien de temps fréquentez-vous ce centre de santé ?
• Moins de 6 mois • 6 mois à 1 an • 1 à 3 ans • Plus de 3 ans
10. Pourquoi choisissez-vous ce centre de santé privé ?
• Proximité • Qualité des soins • Rapidité des services • Disponibilité des médicaments • Bon accueil • Manque d'hôpital public • Autres :
11. À quelle fréquence consultez-vous ce centre ? • Rarement • Occasionnellement
• Régulièrement • Très souvent

III. ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

Échelle d'appréciation

Échelle	Signification
---------	---------------

