



POUR L'USAGE DES TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION À LA CONSULTATION PRÉNATALE DE LA MATERNITÉ CHRIST ROI DE BIPEMBA

Raphael KAZADI Nduba
Université Officielle de MbujiMayi
kazadiraphael@gmail.com

Résumé : Les technologies de l'information et de la communication sont une chance pour plusieurs domaines de la vie de l'homme. Elles offrent plusieurs possibilités de stocker, gérer, contrôler et multiplier des données. Dans le domaine de la santé, ces technologies sont un atout majeur capable d'aider la maternité Christ-Roi à organiser la Consultation Prénatale avec beaucoup des facilités et de fluidité. Cet article constitue un plaidoyer quand à ce pour que cette structure sanitaire quitte du manuel vers le numérique.

Mots-clés : Usage-Technologie de l'Information et de la Communication-Consultation Prénatale-

Abstract : Information and communication technologies are an opportunity for several areas of human life. They offer several possibilities to store, manage, control and multiply data. In the field of health, these technologies are a major asset capable of helping the Christ-Roi maternity to organize the Prenatal Consultation with great ease and fluidity. This article is a plea for this health structure to move from the manual to digital.

Keywords : Use-Information and Communication Technology-Prenatal Consultation-

Introduction

René Descartes (Andrew Feenberg, 2004, p.187) explique dans son Discours de la méthode que la technique, un des fruits de l'arbre de la science avec la morale et la médecine, nous rend comme maîtres et possesseurs de la nature. Le "comme" n'est pas sans importance. En effet, « connaissant la force et les actions du feu, de l'eau, de l'air, des astres, des cieux, et de tous les autres corps qui nous environnent, aussi distinctement que nous connaissons les divers métiers de nos artisans, nous les pourrions employer en même façon à tous les usages auxquels ils sont propres, et ainsi nous rendre comme maîtres et possesseurs de la Nature. » (Andrew Feenberg, 2004, p.187), nous pourrions donc facilement mettre la nature au service de nos besoins déterminés.

Les technologies de l'information et de la communication, soutenues par l'internet, ont fortement bouleversé les habitudes et les manières de vivre. Aucun secteur de la vie ne peut prétendre se passer de l'usage de l'internet ou mieux de l'ordinateur. Les bienfaits de ces outils sont multiples et variés ; Le stockage

important des informations, la rapidité et la fiabilité des données, la permanence, la qualité de sauvegarde, la reproduction à un nombre incommensurable des données, sont autant des bienfaits apportés par les Technologies de l'Information et de la Communication.

L'homme et la machine ont tissé des relations d'amour inimaginables et prêtes à les amener à la mort. Il (l'homme) préfère son ordinateur quand il voyage par exemple que tout autre chose. Les reflexes d'hommes sont devenus tellement automatisés qu'il est difficile de s'en défaire. L'homme n'a plus meilleur ami que son ordinateur. Le domaine de la santé s'est nettement amélioré avec l'usage des outils informatiques avec une perspicacité indéniable. C'est le problème que nous soulevons en ce moment dans cette réflexion scientifique celui du perfectionnement du système sanitaire principalement à la consultation prénatale. Compte tenu du risque élevé de morbidité et de mortalité liées à la grossesse dans notre contexte, nous réalisons ce travail avec comme objectif de pousser les structures sanitaires à aller davantage loin avec ce service pour s'assurer de la prise en charge holistique des femmes en questions et d'analyser les procédures appliquées dans les Consultations prénatales à la maternité Christ Roi de Bipemba.

0.1. *Problématique*

Il s'agit, dans ce travail de voir si la maternité Christ Roi de Bipemba, principalement le service de l'éducation sanitaire intègre les outils de TIC dans les séances de consultations prénatales ; de savoir quels sont les différents outils utilisés dans ces pratiques et finalement de s'assurer qu'entre les femmes enceintes et leurs encadreurs il y a une même compréhension de l'usage des outils de communication.

Quels outils la maternité utilise-t-elle pour le suivi de parturientes dès les premiers instants de consultation jusqu'à l'accouchement?

Quels avantages présenteraient l'usage de ces outils et pour la maternité et pour la future maman ?

0.2. *Hypothèses*

Les hypothèses ont toujours constitué des réponses provisoires aux problèmes soulevés dans la recherche. Elles peuvent être confirmées ou infirmées à l'issue de la démarche scientifique. Pour le cas sous examen, nous supposons que la maternité Christ Roi de Bipemba disposerait des ordinateurs et des téléphones affectés au service de la consultation prénatale. L'usage de ces outils permettrait à la maternité d'organiser le suivi régulier des femmes enceintes par un système d'alerte surtout pour les cas à problèmes tels que les grossesses à haut risque, les femmes vivant avec VIH/SIDA, etc. en vue d'améliorer et la

qualité des soins et l'image de marque de la maternité. Ces outils permettraient à la maternité Christ roi d'avoir des données fiables sur le nombre réel des femmes qui viennent à la consultation et le nombre réel des femmes qui viennent s'accoucher à la maternité. Du côté des femmes enceintes, l'usage de ces outils, les mettrait en confiance et pourrait éviter des cas de décès maternels et infantile, la transmission mère-enfant du VIH/Sida, etc.

0.3. *Méthodes et Techniques*

- Méthode : Dans le présent travail nous avons utilisé l'ethnographie et l'observation. L'ethnographie est une méthode empirique qui consiste à descendre sur terrain et rencontrer le champ de la recherche
- Technique d'entretien. L'entretien est la méthode la plus adaptée pour recueillir le « sens subjectivement visé » ou les « raisons » des enquêtés. Parlant de l'entretien, Romy Sauvayre estime que l'enquête par entretien est ainsi particulièrement pertinente lorsque l'on veut analyser le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques, aux événements dont ils ont pu être des témoins actifs, lorsque l'on veut mettre en évidence les systèmes de valeur et les repères normatifs à partir desquels ils s'orientent et se déterminent (Romy Sauvayre, 2021, p.17).

Nous avons observé quelques séances de consultation prénatale à la maternité Christ roi et avons soumis notre questionnaire pour l'entretien à deux niveaux : Au responsable de la maternité et à quelques femmes prises au hasard.

0.4. *La théorie de Marshall McLuhan*

Dans le cadre de ce présent travail, nous nous intéressons à la théorie sur le canal développée par Herbert Marshall McLuhan (1977).

La pensée fondamentale du professeur McLuhan, candidat ingénieur civil finalement converti en philologue, consiste à attirer l'attention, non uniquement sur l'évidence du message, mais aussi et surtout sur le canal qui lui sert de véhicule et de vecteur.

Pour souligner ce renversement de perspective, Marshall McLuhan utilise alors une formule-choc : « le message c'est le médium ». Cette phrase lapidaire et provoquant a fait le tour du monde. Les plus intéressants sur le plan méthodologique est que l'auteur assume son propos en pleine connaissance de cause. Il se sait en train de bousculer l'approche analytique jusque-là prépondérante en sciences de la communication : « dans une culture comme la nôtre, dit-il, habituée de longue date à tout fragmenter et à tout diviser pour dominer, il est sans doute surprenant de se faire rappeler qu'en réalité et en pratique, le vrai message, c'est le médium, c'est le médium lui-même » (Marshall McLuhan, 1977, p.25).

Qu'est-ce à dire ? « Le message c'est le medium parce que c'est le medium qui façonne le monde et détermine l'échelle de l'activité et des relations des hommes. Les contenus ou les usages des media son divers et sans effet sur la nature des relations humaines. Ce qui nous interesse ici, c'est sa conception technologique et illimitée de médias. Ici, le medium c'est l'éduateur en santé, l'infirmier commis à la CPN et l'outil utilisé pour transmettre l'information.

1. Définition des concepts clés

1.1. *Techniques de l'Information et de la Communication tic* (Yannick Chatelain et Loïck Roche, 2000, p.31).

Pour définir les Technologies de l'information et de communication, on est censé de définir les trois volets suivants :

- L'information
- La communication
- La technologie.

L'information a deux sens :

- d'un point de vue technique : l'information est un signe, un symbole, un élément qui peut être transmis et stocké ;
- l'information aux sens de renseignement regroupe des données qui apportent une connaissance, un renseignement sur un objet ou sur un événement.

La communication est la manière dont l'information circule dans l'entreprise. Elle s'effectue au travers d'un réseau qui comporte au moins un émetteur, un canal de transmission et un destinataire (le récepteur).

La technologie est l'application d'une technique de conception à des réalisations d'un produit.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) regroupent l'ensemble des techniques qui contribuent à numériser et à digitaliser l'information, à la traiter, à la stocker et à la mettre à la disposition d'un ou plusieurs utilisateurs.

2. Outils des TIC

Nous avons trois éléments qui constituent les outils des Techniques de l'Information et de la Communication, il s'agit des ordinateurs, des logiciels et des réseaux de télécommunication. De manière très brève, nous allons présenter un outil après l'autre.

- Les ordinateurs :

Un ordinateur possède un cerveau, un système nerveux, des organes, nous pouvons communiquer avec lui à condition de connaître son langage. Sa mémoire est immense et il n'est pas intelligent parce que malgré le progrès l'ordinateur n'est qu'une machine qui traduit la pensée humaine, donc il restera toujours dépendant de l'homme et des instructions que ce dernier lui communique.

- Les logiciels

Un ordinateur sans programme n'est pas utilisable, il est nécessaire de lui donner des informations pour qu'il collabore, il faut d'abord lui expliquer ce qu'on attend de lui et ensuite lui donner les instructions pour agir. L'ensemble de ces instructions s'appelle programme, et l'ensemble des programmes dont on dispose sur un ordinateur s'appelle logiciel. Tout ordinateur est constitué d'un ensemble de programmes qu'on appelle système d'exploitation ou logiciel de base et des logiciels d'application.

- Les réseaux de télécommunications :

Les réseaux de télécommunications restent dominés par les réseaux téléphoniques commutés. Cette situation relative pourrait toutefois se trouver modifiée dans l'avenir, sous l'effet de la continuation de l'essor d'Internet, et de son entrée dans l'économie marchande. (Geneviève Féraud, 2000, pp : 24-25).

A côté de ces outils, il y a des applications des TIC comme l'internet, l'intranet et extranet. Seul l'internet peut nous être utile dans le cadre de cette étude. Il désigne un outil de communication très puissant car mondial, multimédia, interactif, et source illimitée d'informations et de connaissances. Puisque il offre aux utilisateurs la possibilité de consulter en ligne une vaste étendue d'informations, présentées sous forme d'archives, de magazines, de pages de livres de bibliothèques publiques et universitaires, de documentation à usage professionnel, etc.

L'outil Internet facilite l'établissement d'une relation forte avec les clients. Le multimédia et les possibilités interactives augmentent l'intérêt des clients dans les présentations. L'entreprise a les capacités d'être plus à l'écoute des besoins et d'analyser plus précisément les comportements d'achat et les préférences des clients. Le partenariat peut se faire par l'offre de services gratuits et par le maintien du contact grâce à par exemple, une liste de diffusion (newsletter) (Alain Fernandel, 2001 p.132).

3. Communication en santé :

La communication en santé désigne les méthodes, les moyens et les techniques auxquels on peut recourir pour communiquer des messages ayant trait à la santé. Pour l'OMS¹, il existe deux grandes catégories de méthodes pour faire passer un message concernant la santé.

La première est celle des méthodes directes, d'individu à individu, où vous, l'agent de santé, jouez le rôle de communicateur principal.

La seconde regroupe les méthodes indirectes, dans lesquelles votre rôle est de transmettre au public local des messages ayant une origine extérieure, comme une émission de radio ou de télévision.

La communication entre le professionnel et les patients est un indicateur important dans l'interprétation de la qualité des soins reçus et certains comportements communicationnels ont une influence positive sur l'état physique et psychologique des patients. L'institut canadien pour la sécurité des patients a défini la communication efficace comme l'un des éléments de renforcement pour la sécurité des patients (Marise Tétreault, 2015, p.6). Il y a communication quand un message est émis et reçu. Ce qui importe est ce qui se produit quand le message parvient aux gens auxquels il est destiné. S'ils l'entendent, le comprennent et sont enclins à le croire, il y a eu bonne communication.

4. Education sanitaire

L'éducation pour la santé est la composante des soins de santé qui vise à encourager l'adoption de comportements favorables à la santé. Par l'éducation pour la santé, on aide les gens à élucider leur propre comportement et à voir comment ce comportement influence leur état de santé. On les encourage à faire leurs propres choix pour une vie plus saine. On ne les force pas à changer. L'éducation pour la santé encourage des comportements qui favorisent la santé, permettent d'éviter les maladies, de les guérir si l'on est malade et de faciliter la réadaptation. Les besoins et centres d'intérêt de l'individu, de la famille, des groupes, des associations et des communautés sont au cœur des programmes d'éducation pour la santé. Il y a donc de multiples occasions de faire de l'éducation pour la santé (Marise Tétreault, 2015, p.21). Communiquer sur la santé, c'est utiliser des stratégies de communication (médias de masse, actions communautaires, communication interpersonnelle) afin d'influencer les comportements individuels et collectifs qui concernent la santé.

Selon une étude, lorsqu'une communication interactive et basée sur la théorie fait suite à une procédure éprouvée de conception et de mise en œuvre,

¹ OMS, *L'éducation pour la santé. Manuel d'éducation pour la santé dans l'optique des soins de santé primaire*, Genève, 1990, p. 198

elle peut enrichir les connaissances, faire évoluer les attitudes et les normes et modifier un large éventail de comportements (Noar S. M., 2009, vol. 14, n° 1, p. 15-43). On peut alors retenir que l'éducation sanitaire consiste à dire aux gens ce qu'ils peuvent faire pour être en bonne santé.

5. Consultation prénatale CPN :

Cette notion, constitue l'objet principal de notre recherche. Elle fait partie des éléments de l'éducation sanitaire qui exige une certaine stratégie de communication. Nous ne faisons pas une étude très approfondie sur la cpn, ce qui revient logiquement à ceux qui font des recherches dans le domaine de la santé, nous rappelons que nous faisons un travail en communication mais avec comme champ empirique la CPN. Cet état de chose ne nous épargne pas de dire quelque chose sur la définition, les objectifs et le rythme de la cpn pour une femme enceinte.

- Définitions

La consultation prénatale, c'est le rendez-vous que la femme enceinte prend avec la maternité pour le suivi de sa grossesse jusqu'à l'accouchement. Selon l'OMS, la CPN est l'ensemble des soins de qualité qu'une femme reçoit au cours de la grossesse, en fonction de sa situation individuelle, en vue d'assurer une issue favorable pour elle-même et son (ses) nouveau-né(s). Toute femme enceinte doit être considérée comme étant à risque. Dans la même perspective, la consultation prénatale (CPN), note Issaka Tiembré (Issaka Tiembré, 2010, p.221), est définie comme étant une activité préventive dirigée vers la population cible des femmes enceintes. En effet, la grossesse est un événement naturel qui ne se déroule pas toujours normalement. Son suivi est alors nécessaire afin d'identifier d'éventuels risques et d'améliorer le pronostic de la grossesse. Les prestations délivrées par les professionnels des soins à l'occasion des CPN ont une incidence positive sur l'évolution de la grossesse (santé de la mère et de l'enfant à venir).

La CPN favorise en outre la participation active de la femme enceinte dans le suivi de sa grossesse, ce qui va contribuer à l'amélioration de sa santé. Les visites prénatales sont également une occasion pour les prestataires de permettre à la femme enceinte d'effectuer un bilan de santé, de lui fournir des soins préventifs et éventuellement un traitement et de lui apprendre des mesures à observer à domicile pour mieux suivre sa grossesse et améliorer les chances de survie de son nouveau-né. Les soins prénataux constituent un deuxième exemple de soins préventifs après la vaccination sur laquelle compter et garder un réel espoir pour réduire la mortalité maternelle et infantile.

- Objectifs de la surveillance prénatale

Le contact entre la femme enceinte et le corps médical possède plusieurs objectifs qui consistent à :

- Donner à la femme enceinte toutes les informations liées à sa santé et à celle de sa grossesse (futur bébé)
- Donner l'éducation par rapport à son corps, son alimentation, son environnement
- Parler à la femme de l'évolution de sa grossesse
- Dépistage et prise en charge d'éventuelles pathologies : hypertension artérielle, anémie, paludisme, syphilis, infection urinaire, infection par le HIV, malnutrition, carence en vitamines et micronutriments, etc.
- Dépistage et prise en charge de complications obstétricales : cicatrice utérine, présentation anormale, rupture prématurée des membranes, grossesse multiple, métrorragies, etc.
- Prévention systématique du tétanos maternel et néonatal, d'une anémie, de la transmission materno-fœtale du HIV, du paludisme en zone endémique, etc.
- Élaboration du plan d'accouchement, conseil, préparation à l'accouchement (Issaka Tiembré, 2010, p.221).

- Rythme des consultations prénatales

Selon toujours l'Organisation Mondiale de la Santé, Il est recommandé de réaliser 4 consultations prénatales au cours d'une grossesse non compliquée. Si la patiente ne se présente qu'à partir du sixième mois, s'efforcer de réaliser au moins 2 consultations avant l'accouchement.

6. Rôle de la communication sanitaire à la CPN

La communication joue un rôle capital car, la femme a besoin de toutes les informations sur tous les objectifs évoqués ci-haut. Une femme bien informée va avoir un comportement très différent de celle qui n'est pas informée. La femme qui a suivi la communication sanitaire, va passer un très bon moment de grossesse et même le moment d'accouchement, en travail, elle se comporterait conséquemment. L'information rassure.

6.1. Présentation des données

Sur base d'un guide d'entretien, nous avons pu recueillir les informations que nous présentons ici comme des données. Il nous faut préciser que ce guide d'entretien n'a été adressé qu'aux responsables de la maternité Christ Roi dans le souci de confronter notre appréhension à la pratique sur terrain. Nous avons également interrogé (verbalement) quelques femmes au hasard venues à la CPN

et une seule contribution importante est qu'elles nous ont affirmé que elles toutes laissent leurs numéros de téléphone sur les fiches et la maternité rappelle uniquement les rendez-vous des cas des grossesses à haut risque.

Voici ce guide d'entretien avec les différentes réponses recueillies :

- **Quels sont les jours de la CPN à la maternité Christ Roi ?**
 - Chaque jour impair, soit trois fois dans la semaine : Lundi, mercredi et vendredi et la vaccination intervient aussi avec trois séances dans la semaine.

- **Comment organisez-vous cette CPN (les différentes étapes du déroulement)**
 - Les différentes étapes du déroulement de la CPN à la maternité Christ Roi sont les suivantes :
 - i) Préparation de la CPN
 - ii) Accueil des femmes dans le respect et amour
 - iii) Education sanitaire sur différents sujet par le jeu des questions et réponse
 - iv) Les examens
 - v) Prescription des soins préventifs
 - vi) Administration de T3 curatif
 - vii) Préparation du plan pour l'accouchement
 - viii) Fixation du prochain rendez-vous
 - ix) Consultation prénatale de suivi
 - x) Prise en charge des pathologies et des complications

- **Avez-vous un répertoire informatisé des femmes enceintes qui viennent à la CPN**
 - Non

- **Comment faites-vous le suivi des femmes enceintes dès le premier instant jusqu'à la fin du processus ?**
 - En donnant des différents rendez-vous

- **Etes-vous au courant de quelques applications pouvant vous aider à faire le suivi informatisé de vos clientes ?**
 - Non

- **Est-ce que toutes les femmes qui viennent à la CPN finissent par s'accoucher chez vous ?**
 - Non

6.2. *Interprétation des résultats*

Face à ce tableau peint par les réponses recueillies suite à notre guide d'entretien, nous pouvons dégager les éléments ci-après :

- La consultation prénatale se fait à la maternité Christ Roi selon les normes et les principes de l'OMS.
- Les informations des femmes enceintes sont enregistrées manuellement sur une fiche et un bon est remis à chaque femme comme référence de son dossier cpn
- Les différentes étapes du déroulement de la Cpn sont respectées avec soins.
- La CPN est organisée trois fois dans la semaine ainsi que la vaccination des femmes enceintes selon le cas.
- Le suivi se fait grâce aux différents rendez-vous fixés aux femmes enceintes
- Aucun ordinateur n'est prévu pour l'enregistrement des données des femmes enceintes
- Aucune application n'est connue pouvant permettre un système d'alerte en cas d'urgence ou des femmes à problèmes telles que les femmes handicapées, les séropositives, etc.
- Seule la téléphonie mobile est utilisée pour rappeler les différents rendez-vous de cas à problème.
- Toutes les femmes passées à la CPN ne finissent pas par s'accoucher à la maternité Christ Roi ; cela pour des raisons diverses

7. **Discussion et recommandations**

A ce niveau de notre recherche, nous voulons bien rappeler les hypothèses du départ et voir si elles ont été affirmées ou infirmées. Nous allons chuter par donner quelques recommandations utiles pour la numérisation du système de la CPN et les profits que cela pourra amener. Pour le cas sous examen, nous supposons que la maternité Christ Roi de Bipemba disposerait des ordinateurs et des téléphones affectés au service de la consultation prénatale L'usage de ces outils permettrait à a maternité d'organiser le suivi régulier des femmes enceintes par un système d'alerte surtout pour les cas à problèmes tels que les grossesses à haut risque, les femmes vivant avec VIH/SIDA, etc. en vue d'améliorer et la qualité des soins et l'image de marque de la maternité.

Ces outils permettraient à la maternité Christ roi d'avoir des données fiables sur le nombre réel des femmes qui viennent à la consultation et le nombre réel des femmes qui viennent s'accoucher à la maternité. Disons d'emblée que toutes ces hypothèses sont toutes infirmées et cela nous permet de donner ces quelques recommandations et leurs avantages.

N°	Recommandation	Avantage
01	Création des fichiers électronique et /ou numérique	<ul style="list-style-type: none"> - Permanence du fichier et du dossier de chaque femme passée à la CPN - Facile de retrouver le dossier d'une cliente même après deux, trois ans - Stockage assuré et moins spacieux - Facile de retrouver les antécédents médicaux de toute femme enceinte qui revient à la charge.
02	Mise en place d'une application de suivi informatisée des femmes à la CPN	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi rationnel des cas de complications notamment par le rappel des rendez-vous et des risques que courent ces femmes - Instaurer un système d'alerte automatique lorsqu'une grossesse à haut risque arrive au terme - Prise en charge holistique de la grossesse à risque jusqu'à la fin du processus
03	Développer une mutualisation avec les centres de santé et maternités de l'entourage	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer au moins qu'une femme qui a suivi la CPN chez Christ Roi et qui n'est pas venue s'accoucher là, est prise en charge dans une autre structure médicale qui au besoin peut demander le bulletin médical et/ou son dossier cpn. - Rapportage maximal des femmes qui accouchent dans des structures médicales
04	Obtenir un numéro vert auprès d'un opérateur téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> - Appels et messages à presque un prix nul avec toutes les femmes qui viennent à la CPN (Exemple des compagnies d'aviation CAA, Congo Airways et de télévision numérique Canal plus)

Conclusion

Les technologies de l'information et de la communication nous offrent des possibilités incalculables de modifier notre comportement et d'améliorer le quotidien de l'homme. Dans le sujet de recherche sous examen, appréciant le travail de qualité qui se fait à la Consultation Périnatale (CPN), nous avons trouvé qu'avec l'ordinateur, la téléphonie mobile et les applications numériques, la maternité Christ Roi, qui utilise encore l'aspect manuel dans son travail, peut arriver à améliorer d'avantage le niveau de sa communication sanitaire. Par le système de stockage volumineux des informations, de l'alerte des femmes qui ont de grossesse à haut risque et de mutualisation des centres de santé environnants, on peut arriver à améliorer les capacités de communication réellement au service de la santé de la mère et de l'enfant.

Bibliographie

1. Ouvrages

Chatelain Yannick et Roche Loïck, 2000, « cyber gagnant », Maxima, Paris.

Fernandel Alain, 2001, « *le bon usage des technologies expliqué au manager* », Edition d'Organisation.

Feenberg Andrew, 2004, (Re) Penser la Technique [« Questioning Technology »], La Découverte, Paris.

Féraud Geneviève, 2000, « L'art de management de l'information », édition Village Mondial, s.l.

Marshall Mc Luhan Herbert, 1977, Pour comprendre les médias. Prolongements technologiques de l'homme, Séuil, Paris.

Noar S. M., e.a., 2009, *A 10-year systematic review of HIV/AIDS mass communication campaigns: have we made progress?* *Journal of Health, In Communication*, vol. 14, n° 1, pp. 15-43.

OMS, 1990, *L'éducation pour la santé. Manuel d'éducation pour la santé dans l'optique des soins de santé primaire*, Genève.

Sauvayre Romy, 2021, *Initiation à l'entretien en sciences sociales*, Armand Colin.

Tétreault Marise, 2015, *Parler, écouter, écrire ! L'art de communiquer en santé, guide de pratique unique*, Opiq, Québec.

Tiembré Issaka, 2010, *Evaluation de la qualité des consultations prénatales dans le district de Bassam (cote d'ivoire, Dans Santé Publique /02(Vol22) pp.221-228.*