

Évaluation de la qualité de la formation des secrétaires médicaux dans les écoles de santé de la région de Kolda (Sénégal) : une étude descriptive

Fall Abdoulaye, Inf., M.Sc.

Doctorant en sciences de l'éducation, Département des Sciences infirmières,
Université Assane Seck de Ziguinchor, Sénégal

Diakhate Assane

Département Sciences de l'éducation, Université Gaston Berger, Sénégal

[Doi:10.19044/esj.2026.v22n15p53](https://doi.org/10.19044/esj.2026.v22n15p53)

Submitted: 01 April 2026

Accepted: 08 May 2026

Published: 31 May 2026

Copyright 2026 Author(s)

Under Creative Commons CC-BY 4.0

OPEN ACCESS

Cite As:

Fall, A., & Diakhate, A. (2026). *Évaluation de la qualité de la formation des secrétaires médicaux dans les écoles de santé de la région de Kolda (Sénégal) : une étude descriptive*. European Scientific Journal, ESJ, 22 (15), 53. <https://doi.org/10.19044/esj.2026.v22n15p53>

Résumé

Introduction: La qualité de la formation des professionnels de santé constitue un facteur déterminant du fonctionnement efficace des systèmes de santé. Les secrétaires médicaux jouent un rôle important dans l'organisation administrative des structures sanitaires et la gestion des informations médicales. Cette étude vise à évaluer la qualité de la formation des secrétaires médicaux dans les écoles de santé de la région de Kolda au Sénégal. **Méthode:** Il s'agit d'une étude descriptive menée auprès de (3) écoles ciblant des étudiants, des enseignants et des responsables pédagogiques des écoles de santé de la région de Kolda. Le nombre de participant est de **n=100**. Parmi les étudiants interrogés, la majorité était constituée de femmes. En effet, 65 % des répondants étaient de sexe féminin contre 35 % de sexe masculin. L'âge moyen des participants était de 24 ans. Les données ont été collectées à l'aide de questionnaires structurés et d'entretiens semi-directifs. L'analyse des données s'appuie sur le modèle structure-processus-résultats de Donabedian. **Résultats:** Les résultats montrent que : 65 % des étudiants sont satisfaits de la formation 20 % sont moyennement satisfaits 15 % expriment une insatisfaction. Cependant, plusieurs insuffisances ont été observées : notamment le manque d'équipements pédagogiques, l'insuffisance de

l'encadrement des stages et la nécessité de renforcer les compétences pédagogiques des formateurs. **Conclusion:** L'étude recommande le renforcement des infrastructures pédagogiques, l'amélioration de l'encadrement des stages et la mise en place de mécanismes d'assurance qualité dans les écoles de formation en santé.

Mots-clés: Qualité de la formation, secrétariat médical, formation en santé, évaluation, Sénégal

Evaluation of the Quality of Training of Medical Secretaries in Health Schools in the Kolda Region (Senegal): A Descriptive Study

Fall Abdoulaye, Inf., M.Sc.

Doctorant en sciences de l'éducation, Département des Sciences infirmières,
Université Assane Seck de Ziguinchor, Sénégal

Diakhate Assane

Département Sciences de l'éducation, Université Gaston Berger, Sénégal

Abstract

Introduction: The quality of training for healthcare professionals is a determining factor for the effective functioning of health systems. Medical secretaries play an important role in the administrative organization of healthcare facilities and in the management of medical information. This study aims to evaluate the quality of training for medical secretaries in health schools in the Kolda region of Senegal. **Method:** This is a descriptive study conducted in (3) schools targeting students, teachers, and academic managers of health schools in the Kolda region. The number of participants is n=100. Among the students surveyed, the majority were women. Indeed, 65% of respondents were female compared to 35% male. The average age of participants was 24 years. The data were collected using structured questionnaires and semi-structured interviews. The data analysis is based on Donabedian's structure-process-outcome model. **Results:** The results show that 65% of students are satisfied with the training, 20% are moderately satisfied, and 15% express dissatisfaction. However, several shortcomings have been observed: notably the lack of educational equipment, insufficient supervision of internships, and the need to strengthen the teaching skills of the trainers. **Conclusion:** The study recommends strengthening educational infrastructures, improving the supervision of internships, and implementing quality assurance mechanisms in health training schools.

Keywords: Quality of training, medical secretary, health training, evaluation, Senegal

Introduction

L'amélioration de la qualité des services de santé dépend largement de la qualité de la formation des ressources humaines en santé. Les institutions de formation jouent un rôle essentiel dans le développement des compétences nécessaires au fonctionnement efficace des systèmes de santé. (World Health Organization, 2016) Dans ce contexte, les secrétaires médicaux occupent une place stratégique dans les structures sanitaires, car ils assurent la gestion administrative des dossiers médicaux, la coordination entre les patients et les professionnels de santé ainsi que l'organisation des activités hospitalières (Frenk Julio et al., 2010).

La formation de ces professionnels doit donc répondre à des normes de qualité afin de garantir la performance des services de santé. Dans plusieurs pays, l'évaluation de la qualité de la formation constitue un mécanisme essentiel pour améliorer les programmes éducatifs et garantir leur pertinence par rapport aux besoins du système de santé. (Kirkpatrick Donald, 2006). L'évaluation permet notamment d'analyser les ressources disponibles, les méthodes pédagogiques utilisées et les résultats obtenus par les étudiants.

Parmi les cadres théoriques les plus utilisés pour l'évaluation de la qualité dans le domaine de la santé figure le modèle de Donabedian. Ce modèle analyse la qualité selon trois dimensions principales : la structure, le processus et les résultats. La structure correspond aux ressources humaines, matérielles et organisationnelles disponibles ; le processus renvoie aux activités pédagogiques et aux interactions entre enseignants et étudiants ; tandis que les résultats concernent les compétences acquises et les performances des apprenants.

Dans le domaine de la formation en sciences de la santé, l'utilisation de ce modèle permet d'identifier les forces et les faiblesses des institutions de formation et de mettre en place des stratégies d'amélioration continue. Plusieurs études ont montré que l'évaluation systématique des programmes de formation contribue à améliorer la qualité de l'enseignement et les performances des institutions éducatives.

Au Sénégal, les écoles de santé jouent un rôle important dans la formation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement du système de santé. Cependant, les études portant sur l'évaluation de la qualité de la formation des secrétaires médicaux restent limitées, en particulier dans les régions périphériques comme Kolda.

Ainsi, cette étude vise à évaluer la qualité de la formation des secrétaires médicaux dans les écoles de santé de la région de Kolda afin

d'identifier les forces et les insuffisances du système de formation et de proposer des pistes d'amélioration

Objectifs de l'étude

Évaluer la qualité de la formation des secrétaires médicaux dans les (3) écoles de santé de la région de Kolda au Sénégal.

Méthodologie

Type d'étude

Il s'agit d'une étude descriptive à visée évaluative.

Cadre de l'étude

L'étude a été réalisée en janvier 2026 dans (3) écoles de santé de la région de Kolda qui proposent une formation en secrétariat médical.

Population d'étude

La population de l'étude comprenait : les étudiants en formation de secrétariat médical, les enseignants et formateurs, les responsables pédagogiques

Critères d'inclusion

Ont été inclus dans l'étude : les étudiants inscrits dans le programme de formation, les enseignants ayant au moins un an d'expérience dans l'enseignement, les responsables pédagogiques impliqués dans la gestion de la formation.

Taille de l'échantillon

Nous avons utilisé l'échantillonnage probabiliste pour la sélection des enquêtés. L'échantillon aléatoire a déterminé la liste des étudiants. Par contre, les enseignants ont été retenus par tirage au sort à l'aide du directeur de l'école concernée et en fin, l'échantillon par choix raisonné a permis de repérer les administrateurs. L'échantillon retenu dans le cadre de cette étude était composé de trois catégories d'acteurs impliqués dans le processus de formation des secrétaires médicaux. Il comprenait au total 100 participants, répartis de manière à prendre en compte les différents points de vue :

- 80 étudiants considérés comme les principaux bénéficiaires de la formation,
- 15 enseignants pour analyser les pratiques pédagogiques
- 5 responsables administratifs pour obtenir des données sur les aspects organisationnels, les ressources disponibles

Techniques de collecte des données

Les données ont été collectées à l'aide de : questionnaires structurés destinés aux étudiants, entretiens semi-directifs avec les enseignants, analyse documentaire des programmes de formation.

Conditions Sociales de l'étude (aspects éthique)

Nous avons demandé l'accord de chaque chef d'établissement avant le début de l'enquête. L'accord de chaque enquêté est une condition à l'administration du questionnaire. L'anonymat et la confidentialité des données tant au niveau de l'analyse qu'au niveau de la publication étaient garantis.

Variables étudiées

Les variables étudiées ont été regroupées selon le modèle de Donabedian :

Structure

Infrastructures pédagogiques, équipements informatiques, qualification des enseignants, ressources pédagogiques

Processus

Méthodes pédagogiques, organisation des stages, supervision pédagogique

Résultats

Taux de réussite, satisfaction des étudiants, compétences professionnelles acquises.

Analyse des données

Les données quantitatives ont été analysées à l'aide de statistiques descriptives (fréquences, moyennes et pourcentages). Les données qualitatives issues des entretiens ont été analysées par une méthode d'analyse thématique.

Résultats

Caractéristiques sociodémographiques des étudiants

Parmi les étudiants interrogés, la majorité était constituée de femmes. En effet, 65 % des répondants étaient de sexe féminin contre 35 % de sexe masculin. L'âge moyen des participants était de 24 ans, ce qui correspond à une population majoritairement jeune en cours de formation initiale.

Afin de mieux synthétiser ces données, le tableau ci-dessous présente la répartition des étudiants selon le sexe et l'âge.

Tableau 1 : Caractéristiques sociodémographiques des étudiants

Variables	Effectif (n)	Pourcentage (%)
Femmes	52	65%
Hommes	28	35%
Total	80	100%
Age moyen	-	24ans

Ressources pédagogiques disponibles et niveau de satisfaction

Les résultats montrent une disponibilité variable des ressources pédagogiques dans les établissements de formation. Environ 60 % des établissements disposent d'une salle informatique fonctionnelle, tandis que 40 % seulement possèdent une bibliothèque pédagogique adéquate. Par ailleurs, plusieurs établissements souffrent d'un manque de matériel informatique moderne.

Afin d'analyser l'impact de ces ressources sur la perception des étudiants, un croisement a été effectué entre la disponibilité des ressources et leur niveau de satisfaction.

Tableau 2 : Croisement entre ressources pédagogiques disponibles et niveau de satisfaction des étudiants

Ressources pédagogiques	Satisfaction (%)	Peu satisfaits (%)	Non satisfaits (%)
Salle informatique	70%	20%	10%
Bibliothèque pédagogique	55%	30%	15%
Matériel informatique	40%	35%	25%

La satisfaction des étudiants augmentait nettement lorsque les ressources pédagogiques (ordinateurs, salles équipées support de cours, connexion internet) étaient jugées suffisantes. A l'inverse, l'insatisfaction était plus élevée dans les écoles présentant des ressources insuffisantes.

Tableau 3 : Ecole fréquentée et réussite académique

Ecoles	Réussite élevée n(%)	Réussite moyenne n(%)	Réussite faible n (%)	Total
Ecole A	20 (66,7)	8 (26,7)	2 (6,6)	30
Ecole B	15 (53%)	10 (35,7)	3 (10,7)	28
Ecole C	8 (36,4)	9 (40,9)	5 (22,7)	22
Total	43	27	10	80

L'Ecole A présentait les meilleurs résultats académiques, suivie de l'Ecole B. L'Ecole C enregistrait d'avantage de difficultés scolaires, ce qui pourrait s'expliquer par des contraintes organisationnelles et matérielles plus marquées.

Organisation de la formation

Tableau 4 : Perception des conditions de formation

Indicateurs	Fréquence (%)
Encadrement des stages jugé insuffisant	55%
Encadrement des stages jugé satisfaisant	45%

La formation comprend : des cours théoriques, des travaux pratiques, des stages dans les structures sanitaires. Cependant : 55 % des étudiants estiment que l'encadrement des stages est insuffisant, plusieurs enseignants signalent un manque de ressources pédagogiques.

Satisfaction des étudiants

Tableau 5 : Niveau de satisfaction des étudiants

Niveau de satisfaction	Pourcentage (%)
Satisfaits	65%
Moyennement satisfaits	20%
Insatisfaits	15%
Total	100%

Les résultats montrent que : 65 % des étudiants sont satisfaits de la formation 20 % sont moyennement satisfaits 15 % expriment une insatisfaction.

Résultats académiques :

Tableau 6 : Résultats académique

Indicateur	Valeur (%)
Taux de réussite moyen	75%
Taux d'échec	25%

Le taux moyen de réussite aux examens est estimé à 75 %.

Discussion

Les résultats de cette étude sur l'évaluation de la qualité de la formation des secrétaires médicaux dans les écoles de formation en santé de la région de Kolda s'inscrivent dans un contexte africain marqué par des défis structurels, pédagogiques et organisationnels. L'analyse met en évidence des insuffisances, mais également des opportunités d'amélioration, en cohérence avec les données de la littérature scientifique sur la formation des ressources humaines en santé.

Premièrement, nos résultats montrent que la qualité de la formation des secrétaires médicaux reste globalement hétérogène selon les établissements. Cette variabilité peut être interprétée à la lumière du modèle de qualité de modèle de Donabedian, qui distingue les dimensions de structure, de processus et de résultats.

Dans notre étude, les insuffisances observées au niveau des infrastructures pédagogiques (structure), des méthodes d'enseignement (processus) et des compétences acquises par les apprenants (résultats) traduisent un déséquilibre entre ces trois dimensions. Ce constat rejoint les travaux de Okoroafor et al. (2022), qui soulignent que la qualité de la formation des professionnels de santé en Afrique est fortement influencée par les capacités institutionnelles, notamment l'insuffisance des ressources humaines qualifiées et des infrastructures adéquates.

Deuxièmement, les résultats mettent en évidence une insuffisance de formalisation des curricula et des référentiels de compétences spécifiques au métier de secrétaire médical. Cette faiblesse est également observée dans d'autres formations en santé en Afrique subsaharienne. Une étude menée dans plusieurs écoles de médecine a montré que l'enseignement de la qualité des soins est souvent fragmenté, non structuré et rarement dispensé comme un module autonome. Cette absence de structuration pédagogique limite l'acquisition de compétences transversales essentielles telles que la gestion des dossiers médicaux, la communication professionnelle ou encore l'éthique en milieu de soins.

Troisièmement, nos résultats soulignent des lacunes en matière de qualification et de formation continue des formateurs. Cette situation est cohérente avec les observations de Alhassan et al. (2013), qui ont mis en évidence l'impact de la motivation et des compétences du personnel de santé sur la qualité globale des services. Dans le contexte de la formation, des formateurs insuffisamment qualifiés ou peu formés aux approches pédagogiques modernes peuvent compromettre la qualité de l'apprentissage. Par ailleurs, l'absence de formation continue limite l'actualisation des connaissances, notamment dans un environnement marqué par la digitalisation croissante des systèmes d'information sanitaire.

Quatrièmement, les insuffisances relevées dans les mécanismes d'évaluation et d'assurance qualité constituent un obstacle majeur. En effet, l'absence de dispositifs rigoureux d'accréditation et de contrôle de la qualité des programmes de formation est un problème largement documenté en Afrique. Selon Okoroafor et al. (2022), bien que de nombreux pays disposent de cadres d'accréditation, leur mise en œuvre reste souvent faible ou incomplète. Cette situation favorise une disparité des niveaux de formation et pose un problème de reconnaissance des compétences sur le marché du travail.

En outre, la présente étude met en évidence un décalage entre les compétences acquises en formation et les exigences du milieu professionnel. Ce constat est corroboré par des travaux récents montrant que les compétences des professionnels de santé en Afrique présentent de fortes variations, avec une proportion non négligeable de professionnels ayant un niveau de compétence insuffisant. Dans le cas des secrétaires médicaux, ce décalage peut

affecter la qualité de l'accueil des patients, la gestion des informations médicales et, par conséquent, la performance globale des structures de santé.

Enfin, cette étude souligne la nécessité d'un renforcement des politiques publiques en matière de formation des ressources humaines en santé au niveau local et national. Les initiatives telles que celles portées par des organisations comme African Health Economics and Policy Association mettent en évidence l'importance d'une approche systémique intégrant la formation, la régulation et l'évaluation pour améliorer la qualité des systèmes de santé en Afrique. Dans le contexte de Kolda, cela implique une meilleure coordination entre les institutions de formation, les autorités sanitaires et les structures de soins.

L'analyse des résultats selon le modèle de Donabedian permet de comprendre que la qualité de la formation dépend de l'interaction entre les ressources disponibles (structure), les méthodes pédagogiques utilisées (processus) et les résultats obtenus par les étudiants (résultats).

Ainsi, l'amélioration de la qualité de la formation nécessite une approche globale qui prend en compte l'ensemble de ces dimensions.

Limitation

Parlant des limites de l'étude, les résultats de l'étude doivent être considérés à la lumière de deux limites. La première limite est en rapport avec la subjectivité qui pourrait entacher le recueil des données mais aussi l'interprétation subjective des résultats de la recherche. La seconde limite a été de n'avoir pas pu observer des enseignants en situation d'enseignement pour identifier les forces et faiblesses pédagogique et didactiques dans ces structures. Cette insuffisance s'explique par le manque de temps. A notre connaissance, il s'agit de la première étude à évaluer la qualité de la formation des secrétaires médicaux dans les écoles de formation de la région de Kolda, Sénégal. Nous estimons donc que cette étude apportera des changements de paradigmes pour mieux améliorer la formation.

Conclusion

Cette étude a permis d'évaluer la qualité de la formation des secrétaires médicaux dans les écoles de santé de la région de Kolda. Les résultats montrent que malgré l'existence de programmes structurés et un taux de réussite satisfaisant, plusieurs défis persistent.

Afin d'améliorer la qualité de la formation, il est recommandé de :

- renforcer les infrastructures pédagogiques
- améliorer la formation pédagogique des enseignants
- renforcer l'encadrement des stages et mettre en place des mécanismes d'assurance qualité.

Ces mesures permettront de former des secrétaires médicaux compétents capables de contribuer efficacement à l'amélioration du système de santé au Sénégal.

Conflit d'intérêts : Les auteurs n'ont signalé aucun conflit d'intérêts.

Disponibilité des données : Toutes les données sont incluses dans le contenu de l'article.

Déclaration de financement : Les auteurs n'ont obtenu aucun financement pour cette recherche.

Déclaration relative aux participants humains : Cette étude a été approuvée par les directeurs de l'institut santé Ya Salam Kolda, Source du savoir de Kolda et institut des sciences de la santé (Décision No.2026-11/Aut/Enq/Dir). **Les principes de la déclaration d'Helsinki :** ont été prises en comptes et respectées. **Consentement :** Chaque participant a donné son consentement éclairé avant sa participation à l'étude.

References:

1. World Health Organization. (2016). Global strategy on human resources for health: Workforce 2030. WHO Press
2. Frenk, J., Chen, L., Bhutta, Z. A., Cohen, J., Crisp, N., Evans, T., et al. (2010). Health professionals for a new century: Transforming education to strengthen health systems. *The Lancet*, 376(9756), 1923–1958.
3. Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). Evaluating training programs: The four levels. Berrett-Koehler.
4. Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*.
5. Gardner, G., Gardner, A., & O'Connell, J. (2014). Using the Donabedian framework to examine the quality and safety of nursing service innovation. *Journal of Clinical Nursing*.
6. Ghofrani, M., Valizadeh, L., Zamanzadeh, V., Ghahramanian, A., & Janati, A. (2024). Adapting the Donabedian model in undergraduate nursing education: A modified Delphi study. *BMC Medical Education*.
7. World Health Organization. (2017). Guidelines for evaluating basic nursing and midwifery education and training programmes.
8. Al Rubaish, A., Wosornu, L., & Dwivedi, S. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students. *Journal of Taibah University Medical Sciences*.

9. Alhassan, R. K., Spieker, N., van Ostenberg, P., Ogink, A., Nketiah-Amponsah, E., & de Wit, T. F. R. (2013). Association between health worker motivation and healthcare quality efforts in Ghana. *Human Resources for Health*, 11(37).
10. Okoroafor, S. C., Ahmat, A., Asamani, J. A., Millogo, J. J. S., & Nyoni, J. (2022). An overview of health workforce education and accreditation in Africa. *Human Resources for Health*, 20(37).
11. World Health Organization. (2022). *Quality improvement training guide*.
12. Leslie, H. H., et al. (2024). The medical competence of health care providers in sub-Saharan Africa. *BMJ Global Health*.
13. Skills for Africa. (2024). *Quality improvement and patient safety training*.