

## Rapport de synthèse de la conférence nationale : Présentation des résultats de l'étude sur l'état des lieux du droit d'accès à l'information dans le secteur de la santé

Jeudi le 04 décembre 2014 à Hôtel de Rabat à Rabat



L'Espace Associatif en partenariat avec OPEN SOCIETY INSTITUTE est en train d'élaborer une étude sur : le renforcement du droit à la santé au Maroc à travers le droit d'accès à l'information.

L'objectif principal du projet, objet de la présente étude, consistera à renforcer le rôle de la société civile dans la conception, le suivi et l'évaluation des politiques de santé à travers l'accès et la diffusion de l'information.



## **Systeme de Santé efficace pour tous grâce au Droit d'accès à l'Information Publique**

### **Contexte :**

Les interventions de la société civile jouent un rôle important pour assurer l'efficacité des politiques publiques et à améliorer leurs résultats et en particulier leur impact sur les groupes vulnérables. La rareté de l'information est une limite importante à développer et à analyser les politiques publiques. Les organisations de la société civile (OSC) travaillant sur les droits économiques, sociaux et culturels manquent d'information et de ressources pour développer un processus de plaidoyer. L'indice de la société civile (CSI) développé en 2011 par l'Espace Associatif avec CIVICUS a proposé le développement des outils pour assurer le suivi des politiques publiques dans le secteur de la santé.

La nouvelle constitution du Maroc voté par référendum en juillet 2011 garantit dans son article 27 le droit d'accès à l'information publique à tout citoyen(ne). La société civile doit prendre conscience de l'importance de ce droit à l'information pour

participer à la conception et l'évaluation des politiques publiques et ainsi réaliser les droits économiques et sociaux des marocains(es). Le secteur de la santé est choisi par ce projet comme une expérience pilote qui gagnerait à toucher d'autres services publics vitaux à la population comme l'éducation et la justice entre autres.

La finalité de ce projet est de renforcer le rôle de la société civile dans la conception, le suivi et l'évaluation des politiques de santé à travers l'accès et la diffusion de l'information publique. Ce projet permettra d'élaborer une cartographie qui va analyser la demande et l'offre de l'information dans le système de santé, en particulier par rapport aux groupes vulnérables. L'un des objectifs principaux de ce projet est l'identification d'outils et de mécanismes spécifiques de DAI à mobiliser pour favoriser une participation effective de la société civile et des citoyen(ne)s dans l'élaboration des politiques de santé et l'amélioration de l'accès aux soins de santé. Le développement d'une cartographie du secteur de la santé va inspirer les groupes de la société civile et les communautés vulnérables à plaider sur des aspects spécifiques afin d'améliorer la qualité et l'accès aux soins.

### **Les objectifs spécifiques du projet :**

- Établir un diagnostic des types d'information du secteur de la santé qui sont actuellement accessibles au public ;
- Examiner les connaissances des groupes cibles sur les mécanismes existants lancés par le ministère de la Santé et d'autres services (RAMED, CNSS, CNOPS, INDH, Agence de développement social...) ;
- Analyser les canaux formels et informels existants par lesquels ces groupes accèdent aux informations ;
- Élaborer une cartographie qui analyse la demande et l'offre de l'information sur l'accès aux services de santé, en particulier par rapport aux groupes vulnérables. Cette cartographie des services de santé au Maroc comportera les différences entre les zones rurales et urbaines, et soulignera les points forts, les dysfonctionnements et les recommandations pour faire face aux déficits existants ;
- Inspirer les groupes de la société civile et les communautés vulnérables à plaider sur des aspects spécifiques afin d'améliorer la qualité des services de santé ;

- Identifier des outils et des mécanismes spécifiques de DAI pour une participation effective de la société civile et des citoyens dans l'élaboration des politiques de santé et l'amélioration de l'accès aux soins de santé.

### Le champ thématique et territorial du projet :

Le projet s'intéresse principalement aux services de santé en général et se focalisera sur la Région Rabat-Salé-Zemmour-Zaër, en identifiant au sein de la région 2 centres urbains, et 2 centres périurbains et/ou ruraux, conformément aux termes de référence de l'étude.

La fondation Open Society travaille essentiellement sur la mise en pratique des lois dans une société donnée ; d'où l'intérêt que requière l'étude de la mise en œuvre des principes de l'accès à l'information, qui constitue un outil de base pour mieux participer, dialoguer et éventuellement trouver des solutions afin d'améliorer l'accès aux services de la santé.



Le projet est passé par trois phases de réalisation :

- Cadrage de l'étude et des outils d'investigation : note de cadrage, délimitation du champ de l'étude, définition des concepts utilisés en matière de la santé et établissement d'un guide pour l'enquête du terrain.
- Travail de terrain : saisir l'état des lieux de l'accès à l'information dans le secteur de la santé publique à travers la revue documentaire, les entretiens avec les parties prenantes et les rapports des enquêtes
- Proposition des mesures d'amélioration et du plan de plaidoyer : analyser les informations recueillies, interpréter l'état des lieux et proposer les recommandations et le plan d'action de plaidoyer.

Une présentation des résultats de l'étude a été faite et a touché deux volets : le contexte légal international et national relatif au droit d'accès à l'information dans le domaine de la santé, et les résultats de l'enquête qui ont mis le point sur certaines questions soulevées lors de l'analyse de l'arsenal juridique. Ensuite, le reste de la journée était réservé aux travaux des focus groupes.

En effet, M. Abdellah HARSI a présenté l'étude de l'état des lieux du droit d'accès à l'information dans le secteur de la santé. Il a analysé dans quelle mesure ce droit est garanti et comment le droit à l'information est organisé en relation avec la mise en œuvre du droit à la santé, à partir des instruments juridiques internationaux relatifs aux droits de l'Homme auxquels le Maroc est partie, et à partir du droit national.

Pour répondre à ces questions, M. HARSI a d'abord tracé un tableau du dispositif juridique international en matière de droit à la santé et du droit à l'information :

- le droit à la santé a été énoncé pour la première fois dans la constitution de 1946 de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et la Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948 ;
- les textes généraux à savoir la convention internationale de 1965 sur l'élimination de toutes formes de discrimination raciale, et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels de 1966 (PIDESC) ;

- les textes spécifiques en la matière, notamment la convention de 1979 sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, la convention de 1989 relative aux droits de l'enfant, la convention internationale de 1990 sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille, et enfin, la convention de 2006 relative aux droits des personnes handicapées ;
- le droit à l'information a été consacré en tant que tel dans trois principaux instruments juridiques internationaux à savoir : la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948 (Article 19), le Pacte international des droits civils et politiques (PIDCP) de 1996 (article 19) et la Convention des Nations Unies contre la corruption de 2003 ;
- La relation entre le droit à la santé et le droit à l'information a été établie depuis 1946 dans la constitution de l'OMS, dans le sens où le droit à l'information favorise, renforce et améliore l'accès des populations à la santé. Cette relation a été ensuite réaffirmée dans différents instruments internationaux généraux et spécifiques.



M. HARSI a ensuite présenté l'arsenal juridique national en matière de droit à la santé et à l'information. Dans ce sens :

- le droit à la santé a été reconnu au Maroc pour la première fois dans le dahir du 15 mars 1926. Ce n'est qu'au lendemain de l'indépendance, en août 1956, qu'un texte réglementaire édicté organisera les services du ministère de la santé. La même année en 14 mai 1956, le Maroc avait adhéré à l'OMS.
- le droit d'accès à l'information a été reconnu au Maroc pour la première fois par la constitution de 2011 dans son article 27. Le 31 juillet 2014, le texte du projet de loi relatif à l'accès à l'information a été adopté par le conseil de gouvernement.

Après un rappel des grandes étapes qu'a connu le Maroc afin d'édifier un système national de santé, M. HARSI a expliqué comment le système de santé au Maroc est organisé. Dans cette perspective, on distingue quatre secteurs : le secteur public, le secteur privé, le secteur mutualiste (CNOPS, CNSS) et le secteur informel (la médecine douce). Quant à l'offre de soins du ministère de la santé, elle est composée de deux réseaux principaux, en plus du réseau des laboratoires : le réseau d'action ambulatoire et le réseau hospitalier.

Enfin, le professeur HARSI a mis l'accent sur l'organisation de l'accès à l'information au sein du système national de santé. Cette organisation prend trois formes :

- L'information au service des décideurs: le Système national d'information sanitaire (SNIS). Ce système consiste à collecter au quotidien au niveau local (centre de santé, hôpitaux, équipes mobiles) des informations utiles à la planification, à l'élaboration des budgets, à l'amélioration de la qualité du service, et à la réponse efficace aux besoins du consommateur. Une fois collectées, ces informations sont mises à la disposition des décideurs à tous les niveaux du système de santé ;

- La divulgation proactive de l'information dans le secteur de la santé : pour réaliser cette divulgation de l'information, des mesures de publication proactive de l'information par le ministère de la santé ont été prévues. Il s'agit notamment du site web du ministère de la santé. D'autres moyens d'information sont également dédiés à cet effet ;
- L'information des patients et des usagers: elle concerne trois domaines : l'information des malades sur les soins, la gestion et la protection de l'information personnelle sur l'état de santé du malade, l'information des donneurs d'organes et des donneurs de sang.

M. Mohamed BOUJA a ensuite présenté le volet des enquêtes menées dans le cadre du projet intitulé «Un meilleur système de santé pour tous(tes) grâce à une information publique efficiente». Dans ce cadre, une enquête a été réalisée auprès des chefs de ménage et des responsables associatifs. L'objectif étant de relever les pratiques d'accès à l'information, notamment dans le secteur de la santé. L'enquête cherche, en fait, à tracer le parcours du patient en lien avec le droit d'accès à l'information en cas d'une hospitalisation, à évaluer le RAMED (l'accès et les bénéfices), à traiter le cas spécifique du CHU de Rabat et à estimer la motivation des associations à participer au plaidoyer pour l'accès à l'information et le rôle des acteurs.

Les principaux résultats de l'enquête sont les suivants :

- 1) La majorité des enquêtés éprouvent des difficultés à accéder à l'information dans le domaine de la santé ;
- 2) Les enquêtes sur les ménages ont montré un déficit patent en termes de connaissances sur le RAMED ;
- 3) Les associations enquêtées pensent que le RAMED souffre, dans son opérationnalisation et sa mise en œuvre, de complications administratives et de manque d'effectivité pratique en termes d'accès aux soins ;
- 4) L'accès à l'information dans le domaine de la santé est tributaire de l'existence de sources d'information fiables et d'espaces ou d'occasions d'en bénéficier ;
- 5) Les propositions des associations enquêtées relatives au plaidoyer :
  - Mise en place des relais pour l'accès à l'information ;
  - Lancement de campagnes de sensibilisation ;
  - Intégration des médias dans le processus d'information du public ;
  - Intégration de l'approche Droit dans la mise en place du dispositif du plaidoyer.



- 6) Les associations locales enquêtées sont à 75% disposées à participer dans la mise en œuvre d'une stratégie de plaidoyer ;
- 7) Ces associations assignent des rôles clairs pour les différents intervenants :
  - Inciter les citoyens/nes à chercher l'information et à défendre leurs droits ;
  - Amener les associations à jouer un rôle d'interface pour la sensibilisation, l'orientation et l'encadrement des citoyens ;
  - Inciter le personnel médical à vulgariser l'information et à s'acquitter de sa responsabilité pour la qualité du service ;
  - Inciter les responsables locaux à défendre les intérêts des citoyens, à appuyer les associations dans leurs rôles et à participer à la sensibilisation et l'orientation des citoyens.

**Les résultats présentés ont provoqué l'interaction avec l'audience. Ainsi, une série de questions et de remarques a eu lieu. Les interrogations émises ont porté principalement sur :**



- Qu'est ce qu'on entend par l'information dans le domaine de la santé ?
- De quelle information s'agit-il ?
- Une deuxième série de questions concernait la méthode adoptée pour choisir l'échantillon, objet d'étude, et le degré de la représentativité de ce dernier. En particulier, le choix de la région de Rabat Salé Zémour Zaers.
- La question de l'éligibilité dans le système RAMED a également fait l'objet de plusieurs interventions. En effet, certains/nes trouvent que les résultats de l'enquête sont contradictoires, et ce, dans la mesure où il est inconcevable que 67% des individus connaissent les conditions d'éligibilité alors que seulement 13% connaissent que ces mêmes conditions sont différentes selon qu'on se trouve dans le milieu rural ou urbain, sachant que le formulaire est composé de deux parties, une dédiée aux habitants de la zone urbaine et l'autre à la zone rurale.
- Concernant la campagne de lancement du RAMED, des intervenants ont jugé que cette opération a bien réussi du fait que 53% des individus connaissent la date de son lancement.
- La dernière clarification concernait la stratégie de communication du Ministère de la Santé. On distingue deux volets : il y a le volet institutionnel (l'exemple de la publicité pour informer le public du système du RAMED) et le volet informationnel (toutes les campagnes de sensibilisation qui se font en collaboration avec les chaînes télévisées concernant des thématiques liées à la santé).

En réponse à ces interpellations et ces questions, il y a lieu de préciser qu'il existe deux types d'information :

- L'information qui concerne le droit à la santé : on distingue ici l'information qui doit être disponible aux patients/malades et celle que doit avoir tout usager.
- L'information qui doit être accessible aux pouvoirs publics ainsi que la société civile afin d'adopter, élaborer et évaluer les politiques publiques.

Concernant la question de la représentativité de l'échantillon étudié. Il s'agit, en effet, d'une enquête exploratoire, sans aucun intérêt de représentativité de la population marocaine. Faute de moyens, l'échantillonnage a été établi de façon

probabiliste en adoptant la méthode des quotas. La nature qualitative des questions a rendu la tâche encore plus délicate.

Pour ce qui est du questionnaire, il a été réduit pour faciliter la tâche. En effet, il était au début très long ce qui le rendait lourd à gérer et à exploiter. Ce questionnaire sera publié dans le site Internet de l'Espace Associatif.

### **Des recommandations ont été proposées afin d'améliorer la qualité du travail :**

La question de l'accès à l'information n'intéresse pas seulement les composantes de la société civile, mais aussi, et surtout les responsables du Ministère de la Santé qu'il faut d'ailleurs impliquer, au même titre que les autres départements notamment les ministères de l'Education et de l'Intérieur.

Pour améliorer cette étude et pour optimiser son impact, il faut d'abord établir un rapport préliminaire, formuler des recommandations préliminaires, et par la suite, consulter les parties prenantes à savoir le Ministère de la Santé, de l'Intérieur, les établissements de soins, la direction des hôpitaux. C'est ainsi que les résultats de l'étude auront plus de légitimité.

## Focus groupes et recommandations pour le plan d'action national sur le DAI dans le secteur de la santé

La deuxième partie de cette journée d'étude a été consacrée aux deux focus groupes. Ces derniers ont appuyé les recommandations issues de l'étude et ont proposé des aspects liés à leur mise en œuvre.

### Premier atelier : Structure du CHU et du RAMED en relations avec la société civile :



Après avoir fait un diagnostic de l'état des lieux du RAMED et du CHU de Rabat, des recommandations ont été émises :

- 1) La société civile doit œuvrer dans la voie de la sensibilisation et de l'information au profit des bénéficiaires en partenariat avec le Ministère de la Santé ;
- 2) Elle doit, également, être impliquée, voire même promotrice pour la mise en place d'un mécanisme de suivi et de veille du RAMED;
- 3) Elle doit plaider pour la mise en place d'un organe gestionnaire de ce système ;

- 4) Elle doit plaider à une représentation optimale de la société civile dans les organes de la gestion de ce système ;
- 5) En partenariat avec le Ministère de la Santé, la société civile doit participer à l'élaboration de la politique publique depuis son lancement. Pour le RAMED, elle doit être impliquée dans la réactualisation et l'évaluation du RAMED ;
- 6) Il est également question de renforcer les capacités et les compétences de la société civile dans la promotion du droit à l'accès à l'information, tout en prenant en considération les disparités entre les associations au niveau local, provincial et régional ;
- 7) La promotion des associations des usagers des hôpitaux qui assurent la liaison entre les citoyens et le personnel médical/les établissements de santé, que ce soit au niveau des régions, des provinces, ou encore un réseau d'associations.

**Deuxième atelier : Campagnes de sensibilisation et de communication institutionnelle : Rôles du Ministère de la Santé et des opérateurs.**



## 1. Site web du ministère de la santé :

- Finaliser et lancer la version arabe du site web du Ministère ;
- Publier les procédures et mesures à suivre par les usagers, et qui doivent être unifiées au niveau national ;
- Réserver sur le site un onglet pour les professionnels de santé, et un autre pour le public et les usagers ;
- Publier, de manière simple et accessible, les droits et obligations des usagers du service de santé ;
- Edicter les modèles unifiés qui doivent servir à l'établissement du dossier médical ou d'hospitalisation.

## 2. Les ordres professionnels :

- Publier la liste des professionnels de santé du secteur privé agréés, ainsi que les prix pratiqués pour les honoraires et les prestations ;
- Publier des informations sur l'adhésion des professionnels de santé du secteur privé à des polices d'assurances couvrant les risques de la profession.

## 3. Communication proactive dans les médias publics :

- Veiller à ce que les cahiers des charges des opérateurs publics dans le domaine de la radio et de la télévision prévoient un volet sur la diffusion gratuite des spots relatifs à la santé préparés par le Ministère de la Santé.

## 4. Informations relatives à la santé diffusées dans les radios privées :

- Veiller à la sûreté et à la fiabilité des informations diffusées dans les radios privées sur la santé : le Ministère de la Santé doit avoir un droit de regard sur la compétence et la qualité des personnes qui donnent des conseils au public, dans la cadre de la protection de la santé des citoyens ;
- Donner à la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA) le droit de contrôler les informations de santé, diffusées par les médias privés.

## 5. Informations relatives à la santé diffusées par les associations travaillant dans le domaine de la santé :

- Encadrer la société civile en matière de livraison et de publication des informations de santé : présence ou supervision par un médecin en cas de nécessité ;
- Elaborer un code de bonne conduite pour les associations œuvrant dans le domaine de la santé pour qu'elles respectent les lois et règlements en vigueur.

La représentante de la Fondation Open Society a fait la synthèse de cette journée d'étude en mettant l'accent sur l'importance de cette rencontre qui a constitué une vraie occasion pour rapprocher les réactions des différentes parties.

Le responsable du projet M. Issam SBIHI a clôturé les séances de la journée en mettant l'accent sur le déroulement des phases à venir et notamment la deuxième phase du projet qui consiste à la publication du rapport final et le partage des résultats à travers :

- La dissémination des résultats de l'étude aux profits des associations et des organismes dans les pôles régionaux de l'Espace Associatif,
- la consolidation d'un plan de plaidoyer national en matière de droit à l'information dans le domaine de la santé à travers la consolidation des plans de plaidoyer régionaux mis en place par les associations de chaque pôle,
- La mise en place d'un protocole théorique de mise en place d'un observatoire de Suivi des Indicateurs de droit d'accès à l'information,
- La réactualisation des pages Web et Facebook du projet :
- **La page web du projet :** <http://www.espace-associatif.ma/Systeme-de-sante-efficace-pour?lang=fr>
- **La page Facebook du projet :** <https://www.facebook.com/DAISante.ma>

