

Rapport

# Le guichet unique et le capital études et recherches du ministère de la santé au Maroc

B. Hasbi<sup>1</sup>

**RESUME** Le présent article met en évidence la nécessité, d'une part, de faire l'état des lieux en matière d'études et de recherches sur le système de santé menées par le ministère de la santé ou par ses partenaires, et d'autre part, de mettre cette richesse à la disposition du décideur, du chercheur et pourquoi pas du citoyen, et ce, en s'appuyant sur les technologies nouvelles de l'information et de la communication disponibles au ministère. Cela nous amènera progressivement, un jour, à la mise en place d'un guichet unique de savoir et de savoir faire en santé.

## **A single window for access to Ministry of Health study and research capital in Morocco**

**SUMMARY** This article highlights that there is a need for an inventory of all the health system research and studies which have been conducted by the Moroccan Ministry of Health and its partners, and that this knowledge base should be made available to the decision-makers, the researchers and even the public. This could be done using the new information and communication technology which is available at the Ministry. This will gradually lead to establishing a single-window service for access to health knowledge and know-how in the near future.

La recherche sur les systèmes de santé est un moyen d'appui pour la réussite des programmes en santé, chose confirmée depuis 1978 lors de la Conférence d'Alma-Ata en ex-URSS où il a été prouvé que « la réussite des soins de santé primaires dépend de la capacité de la recherche sur le système de santé » [1]. Lors de la même conférence, l'OMS a incité les pays en développement à promouvoir l'action de la recherche sur les systèmes de santé.

Le ministère de la santé, depuis fort longtemps, entreprend des recherches sur les systèmes de santé réalisées soit par les cadres du ministère, soit par les instituts de formation tels que l'Institut National d'Administration Sanitaire (INAS),

l'Institut de Formation aux Carrières de la Santé (IFCS), l'Ecole Nationale d'Administration (ENA), soit par des tiers (consultants, bureaux d'études, organismes, universités, etc.). Ce capital recherches et études du ministère de la santé est très riche et diversifié. Malheureusement, toute cette richesse ne profite souvent même pas à ceux chez qui ou pour qui ces travaux de recherche ont été élaborés, malgré leur coût budgétaire et en temps.

En effet, bien que très peu d'études aient été faites sur la sous-utilisation de ce capital, celles-ci ont démontré que la sous-utilisation peut être imputée à plusieurs facteurs dont:

<sup>1</sup>Institut national d'Administration Sanitaire (INAS), Rabat (Maroc).

Reçu : 25/10/01; accepté : 01/04/02

- la non-implication totale des concernés et particulièrement, du consommateur final du produit de l'étude ;
- l'absence presque totale d'une culture du « marketing » du produit fini d'une recherche ou d'une étude donnée ;
- la non-budgétisation de la rubrique diffusion des résultats ;
- la diffusion très limitée des résultats des recherches et études réalisées : à ce sujet, on doit penser à la technologie de l'information pour contourner en grande partie le problème de la diffusion ;
- le manque parfois de volonté du côté du promoteur de l'étude à diffuser le produit de l'étude pour les besoins d'information, de recherche ou autre ;
- la non-pertinence parfois des études pour l'utilisateur final : certaines études sont menées seulement pour défendre et justifier une idée ou le financement d'une action ou d'un projet donné ;
- l'incapacité parfois de l'utilisateur final à mettre en œuvre les résultats et les recommandations des études ;
- l'absence d'une structure (service, cellule ou autre) responsable de la capitalisation et du suivi de ce patrimoine de savoir et de savoir-faire.

Actuellement, avec la disponibilité des nouvelles technologies de l'information et de la communication - notamment l'Internet - d'un côté, et par nécessité de l'autre, les différents intervenants dans le secteur de la santé sont plus que jamais motivés à connaître et à utiliser les résultats de ces études et recherches.

Il faut donc contribuer à résoudre cette problématique de manière simple, afin de faire profiter l'ensemble des intervenants dans le secteur de la santé des résultats de cette richesse, d'informer de manière très sélective les intéressés quels qu'ils soient et

où qu'ils soient, d'éviter les déplacements inutiles des concernés, de leur permettre d'aller plus loin dans ces études, de faciliter l'échange des expériences et des idées inter et intra-structures du ministère de la santé et afin de créer des réseaux de travail coopératif autour des thèmes d'intérêt général ou spécialisé. Vu que la couverture en matière de nouvelles technologies de l'information et de la communication touche les principales structures du ministère de la santé, notamment en micro-ordinateurs multimédias et en réseaux, pourquoi ne pas désigner une structure/cellule capable :

- de faire l'état des lieux en matière d'études et de recherches menées par le ministère de la santé ;
- d'élaborer un planning de capitalisation et de transcription de cette richesse dans la mesure du possible sur médias électroniques (CD-ROM, intranet, etc.) ;
- de mettre en œuvre, de suivre et d'entretenir cette opération ;
- de réglementer le domaine des recherches et études sur les systèmes de santé en matière de réalisation, de capitalisation et de diffusion.

Ainsi, comme le concept de guichet unique, d'un côté, commence à apparaître récemment sur la scène publique, et d'un autre côté, « l'essence de l'approche du guichet unique est de rassembler différents services administratifs ou d'information de façon à réduire le temps et l'énergie dépensés par les citoyens pour trouver et obtenir le service dont ils ont besoin » [2], la mise en œuvre de ce projet pourra un jour aboutir à un guichet unique en matière de recherche, d'études et de savoir sur le système de santé au ministère. Dans ce sens, si les autres départements emboîtent le pas au ministère de la santé, nous aurons

un guichet unique national en connaissances utiles, au moins dans les secteurs d'intérêt commun, tels que la gestion financière, la gestion des ressources humaines, la formation, la recherche, la qualité, etc.

En effet, la réalisation de ce guichet unique contribuera certainement, d'une part, à une large diffusion et au partage de

ce capital connaissances, et d'autre part, à la mise en place comme il se doit d'une culture de recherche et d'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication ; c'est aussi une incitation à l'efficacité et à la préservation des finances publiques devenues une rareté de nos jours.

### Références

1. *Les soins de santé primaires : rapport de la Conférence internationale sur les soins de santé primaires, Alma-Ata (URSS, 6-12 septembre 1978)*. Genève, Organisation mondiale de la Santé, 1978.
2. Bent et al. *Revue. Gestion*, 2001, 26(1).
3. Abaakrouch M. *Revue d'études en planification familiale et utilisation de leurs résultats*. [Mémoire présenté pour le diplôme de maîtrise en administration sanitaire]. Rabat (Maroc), Institut national d'Administration Sanitaire, 1997.

#### Note de la Rédaction

Nous souhaitons attirer l'attention de nos lecteurs sur l'index du Volume 7 (2001) – Index par sujet et index des auteurs – qui paraît en encart dans le présent numéro.