

ÉTUDE DE CAS : Oriental, Maroc

Des systèmes de santé locaux intégrés pour soutenir les survivants de violences

Du Programme mondial sur la Migration au Service du Développement Durable (M4SD)

MOTS CLÉS : soins de santé, bien-être holistique, santé mentale, genre, services psychosociaux, gouvernance locale intégrée, survivants de violences, migrants sans-papiers

RENCONTREZ THÉRÈSE

Thérèse¹ est une mère de quatre enfants, originaire du Nord-Kivu, en République démocratique du Congo (RDC). Après que son mari ait été tué lors d'un conflit communautaire dans sa ville natale, Thérèse ne se sentait plus en sécurité avec ses voisins. Au cours de son parcours migratoire, elle a été témoin et victime de violences et a fait appel à des passeurs pour lui faire franchir les frontières avec ses enfants. Après son arrivée dans la ville d'Oujda, dans la région de l'Oriental du Maroc, elle est tombée enceinte de son quatrième enfant. Sans papiers et ne parlant que le swahili, Thérèse souffre de traumatismes mentaux et physiques et doit s'occuper de plusieurs enfants en bas âge, dont un nouveau-né prématuré. Elle ne trouve pas de travail et ne sait pas vers qui se tourner.



LA SOLUTION ?

Maroc Solidarité Médico-Sociales (MS2), une organisation de la société civile (OSC), aide les membres de la communauté de la région de l'Oriental, les migrants quel que soit leur statut migratoire, les femmes et les survivants de violences, à accéder aux services de santé publique locaux. Les migrants et les femmes sont touchés de manière disproportionnée par les violences, notamment la violence sexuelle et basée sur le genre (SGBV). En soutien aux autorités locales, MS2 joue un rôle essentiel en facilitant l'accès aux soins de santé et en renforçant leur exécution. Depuis 2014, MS2 est l'un des principaux partenaires de mise en œuvre de l'Agence des Nations unies pour les migrations (OIM) dans la région de l'Oriental.

En créant des espaces sûrs et ouverts et en construisant un réseau solide de prestataires de services locaux, MS2 aide à identifier les membres de la communauté dans le besoin et a renforcé la confiance entre la communauté, les prestataires de santé et les OSC. En laissant aux individus la possibilité de décider des services dont ils ont besoin, MS2 leur donne les moyens de faire leurs propres choix concernant leur corps, leur esprit et leur bien-être.



“Nous pouvons visiblement constater l'amélioration de la santé des visiteurs à chaque fois que nous les rencontrons”

Hanane et Sara, conseillères MS2

¹ Les noms et les éléments d'identification ont été rendus anonymes afin de protéger l'identité des personnes mentionnées.

COMMENT CELA EST-IL RÉALISÉ ?²

17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS

CIBLE 17-17



ENCOURAGER DES PARTENARIATS EFFICACES

Il s'agit d'une approche globale de la communauté, incluant des partenariats entre **les hôpitaux publics et les centres de santé** (L'Unité intégrée des femmes et des enfants victime de violence au Centre hospitalier régional Al Fârâbi à Oujda et à l'hôpital Derrak à Berkane ainsi que les pharmacies), **les acteurs régionaux et locaux** (Direction régionale de la santé et de la protection sociale de l'Oriental, Conseil de la région de l'Oriental, **autorités gouvernementales** d'Oujda et de Berkane), le **acteurs gouvernementaux** (Direction des Affaires de la Migration du Ministère des Affaires Étrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Étranger; Ministère de la Santé et de la Protection Sociale), **la société civile (MS2), les services juridiques et administratifs locaux** (l'unité de prise en charge des victimes de violence au tribunal de première instance d'Oujda et de Berkane, le Centre de Protection Sociale de l'Entraide Nationale, la police, les travailleurs sociaux, etc.) et le soutien de **l'Agence des Nations unies pour les migrations (OIM)** et de **l'Agence des Nations unies pour le développement (PNUD)** et l'orientation vers **l'agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)**.

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

CIBLE 16-3



PROMOUVOIR L'ÉTAT DE DROIT ET GARANTIR L'ÉGALITÉ D'ACCÈS À LA JUSTICE

Le conseiller veille à ce que survivant, sa famille et ses enfants puissent **accéder au système judiciaire** et mener une action en justice pour dénoncer un crime, le survivant le souhaite. Les clients sont également aidés à accéder à d'autres formes de soutien juridique ; par exemple, 289 migrants sans papiers susceptibles d'obtenir le statut de réfugié ont été orientés vers HCR.

11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

CIBLE 11-1



ASSURER L'ACCÈS À DES LOGEMENTS ADÉQUATS, SÛRS ET ABORDABLES

Le conseiller oriente ou accompagne personnellement les personnes pour qu'elles bénéficient de services via un **système d'orientation à l'échelle de la communauté pour un bien-être holistique**. Le système d'orientation reconnaît, d'une part, que le bien-être passe par la prise en compte des besoins et de l'environnement de la personne dans son ensemble incluant son corps, son esprit, sa famille et sa communauté et, d'autre part, la nécessité de ne laisser personne pour compte. Dès lors, le système d'orientation cherche à apporter des solutions à d'autres facteurs sous-jacents rencontrés par ses personnes, tels que la pauvreté ou le sans-abrisme, en développant des partenariats croissants avec les institutions gouvernementales locales, les organisations internationales les églises, etc. Les personnes sont ainsi davantage en mesure de satisfaire leurs besoins fondamentaux tels que l'accès à un logement, à de la nourriture abordable et nutritive, à des fournitures pour bébés, à des moyens de subsistance, à des revenus, à des traitements médicaux (74 personnes ont été orientées vers des pharmacies), à des loisirs et peuvent aussi contribuer au développement de la communauté.

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

CIBLE 5-2



ÉLIMINER TOUTES LES FORMES DE VIOLENCES FAITES AUX FEMMES ET AUX FILLES ET LEUR EXPLOITATION

350 clients sont des femmes soit la majorité de ceux qui accèdent aux cellules d'écoute. L'objectif est de créer un espace sûr pour recevoir et fournir des soins de santé aux survivants de tous les types de violence (telles que les violences généralisées, les violences sexuelles ou basées sur le genre), quel que soit leur sexe, y compris les personnes en situation de vulnérabilité.

CIBLE 10-2



FAVORISER L'INTÉGRATION SOCIALE, ÉCONOMIQUE ET POLITIQUE UNIVERSELLE

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

MS2 vise la "psychoéducation" qui a pour but ultime de **renforcer les capacités de chaque personne** afin qu'elle puisse accéder au système de soins de santé de manière autonome, connaître les moyens mis à sa disposition pour se défendre mais aussi à qui s'adresser à l'avenir.

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

CIBLE 3-4



RÉDUIRE LA MORTALITÉ PRÉMATURÉE DUE À DES MALADIES NON TRANSMISSIBLES ET PROMOUVOIR LA SANTÉ MENTALE

Au cours des dernières années, 663 femmes, enfants et personnes en situation de vulnérabilité (249 hommes, 414 femmes ; 354 migrants, 309 membres de la communauté) ont eu **accès à des services psychosociaux et à une assistance médicale grâce à deux Cellules d'écoute psychosociale** mise en place au sein du Centre de Santé Al- Andalous à Oujda et du Centre de Santé Al-Moukamawa dans la ville de Berkane. Le conseiller évalue les besoins de chaque personne et lui apporte un soutien continu pendant des mois. Lorsqu'ils accèdent aux hôpitaux ou aux services de santé, les patients sont référés vers les unités de conseil tandis que les personnes qui se présentent directement à l'unité sont orientées vers d'autres services en fonction de leurs besoins.

CIBLE 3-8



ASSURER UNE COUVERTURE SANTÉ UNIVERSELLE

De nombreux migrants surmontent des expériences violentes et traumatisantes, y compris des violences sexuelles et basées sur le genre. Les initiatives de MS2 soutiennent **la mise en œuvre de politiques qui garantissent l'accès aux services de santé pour tous et toutes, y compris les migrants, quel que soit leur statut**, démontrant ainsi que la mise en pratique des politiques contribuent à une couverture sanitaire universelle.

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ

CIBLE 4-3



PARVENIR À L'ÉGALITÉ D'ACCÈS À UN ENSEIGNEMENT TECHNIQUE, PROFESSIONNEL ET SUPÉRIEUR ABORDABLE

Certaines personnes bénéficient d'autres programmes tels que le programme "Assistance et protection des enfants non accompagnés et séparés au Maroc" (ENAS), mis en œuvre par l'OIM, et partenaires. Ce programme qui permet à des jeunes et enfants non accompagnés et séparés migrants et marocains de participer à des **cours de formation professionnelle** en informatique ou en boulangerie et à des cours de dialecte arabe marocain (darija), dans l'objectif de favoriser leur bien-être holistique.

² Les activités des différents projets ont donné lieu à des synergies visant à maximiser l'utilisation des fonds et à créer un engagement de l'ensemble de la communauté. Ceci étant, les activités présentées ici n'ont pas été exclusivement financées par le programme M4SD.

FACTEURS DE RÉUSSITE

CONSEIL 1 : Institutionnaliser le système d'orientation.

Un outil d'orientation de la région de l'Oriental a été développé pour formaliser et institutionnaliser ce réseau. Cet outil recense tous les acteurs et prestataires de services³ de la région pour faciliter le référencement des cas. MS2 a développé cet outil en collaboration avec les institutions publiques⁴, les prestataires de services locaux et de la société civile de la région. L'outil constitue une feuille de route pour les personnes qui recherchent des services mais également pour les partenaires impliqués dans la prestation de services. Renforcer les capacités des prestataires de soins en leur transmettant le langage et les méthodes d'une approche psychosociale centrée sur la « victime et la survie » est essentielle pour faciliter la poursuite et l'expansion de ces services.

CONSEIL 2 : Donner aux survivants les moyens de guider leurs communautés vers la santé.

MS2 fait appel à des membres de la communauté en tant qu'agents de terrain pour faciliter le contact entre les services (centres de soins, système judiciaire, psychologues et travailleurs sociaux, etc.) et les survivants, ce qui permet d'éviter les barrières linguistiques et de favoriser la confiance, en particulier lorsque les cas de violences basées sur le genre sont très sensibles. Les agents de terrain effectuent des visites à domicile, identifient les personnes vulnérables de la communauté, recensent les besoins des migrants, partagent des informations cruciales et orientent les patients vers des cellules d'écoute et d'autres prestataires.

CONSEIL 3 : Mettre en place des politiques qui garantissent l'accès des migrants aux soins de santé.

Le soutien au bien-être mental et physique des migrants est rendu possible grâce à des environnements politiques inclusives. Le Plan Stratégique National de Santé et Immigration (PSNSI) du Maroc stipule que tous les migrants (avec ou sans papiers) ont le droit d'accéder aux soins de santé essentiels de manière gratuite ou à faible coût. Ce cadre national, ainsi que les politiques régionales telles que la Stratégie régionale de santé de l'Oriental, fournissent les bases juridiques du bien-être de la communauté. Des politiques inclusives et constructives rendent possibles, et même nécessaires, l'existence de services tels que MS2.

CONSEIL 4 : Rendre les services accessibles à tous avec des professionnels sensibles à la culture et au genre.

Initialement destiné exclusivement à la population migrante, le service a été étendu à l'ensemble de la communauté en raison de l'intérêt et de la demande. MS2 apporte désormais un soutien aux migrants, aux Marocains et aux personnes de tous les genres, et s'adresse aux personnes qui risquent le plus d'être laissées pour compte, telles que les migrants en situation irrégulière et les hommes susceptibles d'être stigmatisés. Les conseillers et les travailleurs sociaux sont formés pour aider les survivants des violences sexuelles et basées sur le genre et/ou les personnes d'origines et de situations culturelles diverses. Pour aider les personnes illettrées, des dessins animés et des images sont utilisés.

CONSEIL 5 : Veiller à ce que tous les prestataires de services protègent et centralisent les informations et les besoins des patients.

En général, la première organisation qui reçoit un patient est responsable de la rédaction, de la mise à jour et de la protection de ses informations. Chaque patient reçoit un dossier dans lequel il documente ses propres besoins et donne son avis sur les services. Chaque patient doit accepter que les informations soient communiquées à d'autres organisations afin d'assurer la continuité des soins. La protection des données relève de la responsabilité de toutes les parties concernées et dépend des réglementations locales.

CONSEIL 7 : Rendre la guérison ludique et axée sur la communauté.

MS2 crée des activités de groupe, rassemblant ceux qui vivent des expériences similaires pour une guérison commune. Les gens peignent pour exprimer leurs expériences, leurs sentiments et leurs rêves, ce qui est particulièrement utile pour les personnes qui parlent d'autres langues ou qui sont illettrées. Ils chantent et dansent pour faciliter le mouvement et la connexion entre l'esprit et le corps pour une guérison plus profonde. Reconnaissant que la guérison passe souvent par la prise en compte et l'engagement de réseaux communautaires et familiaux plus larges, des services comme celui-ci sont plus durables s'ils incluent les enfants et les familles pour une harmonie sociale plus profonde. Le soutien psychosocial peut aller au-delà de la psychologie et de la médecine et peut activer les liens communautaires et créatifs.

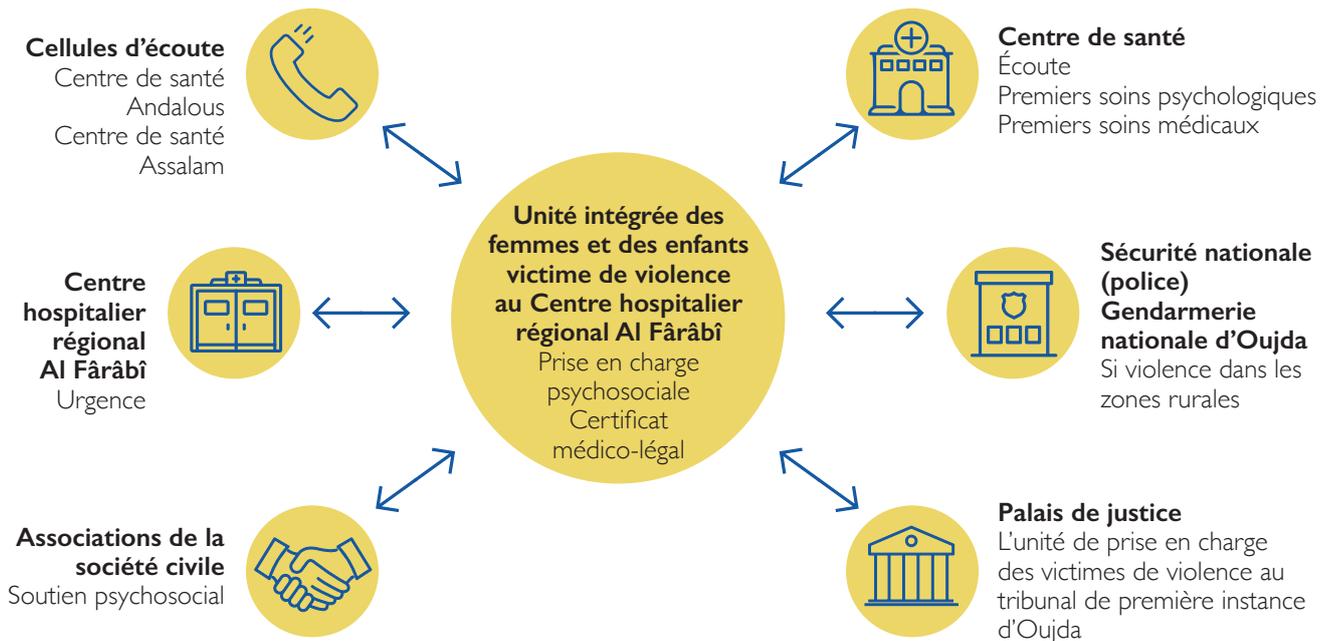
CONSEIL 6 : Fournir un espace sûr et confidentiel au sein du système de santé.

Grâce au soutien du programme M4SD, les cellules d'écoute ont été construites dans les centres de santé locaux existants, garantissant ainsi l'intégration du service dans le système de santé. Le soutien psychosocial est considéré comme un problème de santé à part entière et non comme une préoccupation distincte, ce qui évite la stigmatisation et la honte et facilite l'accès aux soins. La proximité avec d'autres services permet d'orienter les patients selon les besoins, comme par exemple les pharmacies. Bien qu'il soit important que les cellules d'écoute soient hébergées dans un centre avec de multiples services, il est également nécessaire que ces cellules de soutien se situent dans un bâtiment séparé, afin de garantir l'intimité, « l'anonymat » et le soutien individualisé.

³ Les services sont fournis par des psychologues, des travailleurs sociaux, des agents de terrain, la sécurité nationale et la police.

⁴ Direction régionale de la santé et de la protection sociale, délégations provinciales, autorités publiques, associations locales.

Système d'orientation vers les soins de santé de l'Oriental



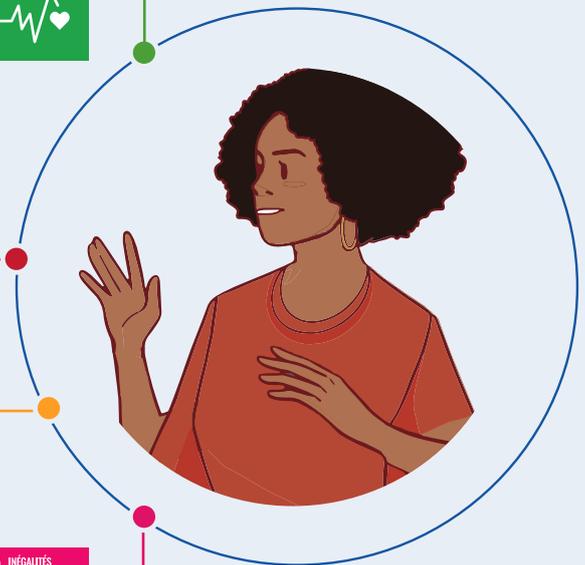
Ces activités ont amélioré la vie de Thérèse et de ses voisins l'Oriental

Thérèse s'est rendue au centre de santé publique parce qu'elle ressentait des douleurs physiques dans tout le corps. Le conseiller a compris que ses maux étaient probablement dus à sa situation et à son traumatisme. Thérèse a été accompagnée à ses rendez-vous médicaux, et MS2 a assuré l'interprétation avec ses services pour qu'elle puisse parler à ses médecins, défendre ses intérêts et ceux de son nouveau-né et accéder à des médicaments à bas prix (ODD 3, bonne santé et bien-être).

Thérèse tente de trouver des possibilités afin de permettre à ses autres enfants de suivre des cours de français ou d'arabe (ODD 4, éducation de qualité).

Grâce au système d'orientation, Thérèse a désormais accès à des médicaments, à de la nourriture et à un abri. Son bébé, né prématurément, est maintenant en bonne santé (ODD 11, villes et communautés durables).

La guérison est un long voyage, et Thérèse a franchi d'importantes étapes, mais elle aura besoin d'un soutien psychosocial continu de la part de MS2 et des organisations locales, mais aussi d'aides pour que ses enfants aillent à l'école et pour qu'elle-même trouve un emploi afin qu'elle et sa famille puissent sortir de la pauvreté (ODD 10, réduction des inégalités).



Ces activités sont rendues possibles grâce au [Programme mondial OIM-PNUD sur la Migration au Service du Développement Durable \(M4SD\)](#), lequel est mis en œuvre dans 11 pays entre 2019 et 2023. Le programme est financé par la Direction du Développement et de la Coopération suisse (DDC). Pour en savoir plus sur les projets menés au Maroc dans le cadre ce programme, [cliquez ici](#).

Cette publication a été diffusée sans édition officielle par l'OIM sans que l'Unité des publications de l'OIM (PUB) n'ait approuvée le respect des normes et du style de l'OIM, et sans que l'Unité TRS n'ait effectuée de traduction officielle.

© OIM et PNUD 2023. Tous droits réservés. Rédigé par Audrey Hickcox, contributions de l'OIM, du PNUD et de leurs partenaires. Graphisme élaboré par Diana De León.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Direction du développement
et de la coopération DDC**