

## **PROJET « APPUI À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA PÉRENNITÉ DES SERVICES MÉDICO-SOCIAUX AU MAROC »**

Le présent projet s'inscrit dans un contexte national marqué essentiellement par la ratification du Maroc de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH) et son Protocole facultatif en 2009, ainsi que l'inscription des droits des personnes en situation de handicap dans la Constitution adoptée par référendum le 1er juillet 2011, posent les jalons d'une nouvelle gouvernance du champ relatif au handicap, basée sur le respect des principes universels, l'effectivité des droits des personnes et la reddition des comptes. La déclaration du chef du gouvernement de janvier 2012 a entériné la volonté du Maroc de se doter d'une réelle politique publique en matière de handicap. L'amélioration du fonctionnement des établissements de protection sociale, en particulier ceux prenant en charge les personnes en situation de handicap, constitue une partie essentielle de cette nouvelle politique à venir et un fort enjeu économique et financier.

Le contexte actuel des établissements de protection sociale est marqué aussi par un cadre légal qui encadre la prestation de services, et qui fixe en particulier les standards de qualité de prise en charge des personnes en situation de handicap n'est pas complet et demande à être révisé pour tenir compte des évolutions récentes des approches et référentiels. A ce jour, ce cadre légal est principalement constitué de la loi 05-81 relative à la protection sociale des aveugles et des malvoyants, la loi 07-92 relative à la protection sociale des personnes handicapées et loi 14-05 sur la création et le fonctionnement des centres de protection sociale.

Cette situation a favorisé la multiplication des initiatives de la société civile, qui a créée

des établissements et gèrent des services sociaux et médico-sociaux, qui doivent être appuyées car les services publics seuls ne paraissent pas en mesure de répondre à la demande des personnes ayant besoin.

Pour ce, le choix de développer un projet dans le domaine de l'amélioration de la démarche qualité des services sociaux et médico-sociaux se justifie par les besoins identifiés des établissements susmentionnés dans le contexte actuel.

En réponse à cette problématique, le projet « **Appui à l'amélioration de la qualité et de la pérennité des services médico-sociaux au Maroc** » sera mis en œuvre par Handicap International en partenariat avec cinq associations ayant des centres sociaux et médico-sociaux pour les personnes en situation de handicap au Maroc, avec le soutien financier de la **Fondation OCP, sur une période de 4 ans, soit du 8 Mai 2015 au 07 Mai 2019.**

Le projet contribuera à l'Amélioration des conditions de vie, l'autonomie et la participation sociale des personnes en situation de handicap au Maroc en favorisant leur prise en charge au sein de services médico-sociaux de qualité.

Le projet cherche à renforcer la qualité et la pérennité des prestations offertes dans les services médico-sociaux, notamment au sein des établissements appuyés financièrement par la Fondation OCP au Maroc, à travers la modélisation d'une démarche d'amélioration de la qualité des établissements à même de promouvoir un changement durable des pratiques.

➤ Pour atteindre son objectif global, le projet prévoit d'atteindre les résultats et activités suivantes :

<p><b>Résultat 1 :</b></p> <p>Des standards de qualité sont définis et des indicateurs de suivi sont mis en place et collectés régulièrement afin de suivre, d'évaluer et de rendre compte périodiquement de la performance des services médico-sociaux pilotes appuyés par la Fondation OCP.</p>	<p><b>Résultat 2 :</b></p> <p>Les services médico-sociaux pilotes disposent de cadres de gestion opérationnelle et de mécanismes de gouvernance interne renforcés et s'inscrivant dans une démarche d'amélioration de la qualité de service plaçant l'utilisateur (personne accueillie) au cœur de leur projet d'établissement (basculement d'une logique gestionnaire à une logique de service rendu).</p>
<p><b>Résultat 3 :</b></p> <p>Les outils, compétences techniques et pratiques des professionnels intervenant auprès des usagers en situation de handicap dans les établissements pilotes sont renforcés pour améliorer la qualité technique des prestations fournies et évoluer vers une approche davantage centrée sur la personne.</p>	<p><b>Résultat 4 :</b></p> <p>Le dispositif d'amélioration de la qualité des établissements mis en place, combinant soutien financier et accompagnement technique est promu.</p>

### ➤ Les activités du projet :

Durant les quatre années du projet, les cinq établissements médicaux et sociaux-médicaux sélectionnés seront accompagnés pour la réalisation des activités suivantes :

- ❖ Définition des standards de qualité et de pérennité des services ainsi que des indicateurs de mesure qui correspondent aux standards internationaux ;
- ❖ Etat des lieux dans les 5 établissements médico-sociaux pilotes retenus sur la base des standards de qualité définis ;
- ❖ Accompagnement et Monitoring annuel de la performance de chacun des 5 établissements pilotes et production de rapports périodiques de situation ;
- ❖ Sensibilisation des responsables et cadres des organisations gestionnaires d'établissements à l'intérêt d'un management qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité et réponde aux besoins de leurs bénéficiaires ;
- ❖ Accompagnement/coaching des organisations gestionnaires d'établissement dans le développement de leurs prestations de service et projet d'établissement ;
- ❖ Elaboration et adaptation d'outils de gestion et formation et accompagnement des instances dirigeantes et décisionnelles à leur usage ;
- ❖ Création d'espaces d'échange et de réflexion entre les cadres des 5 organisations gestionnaires pilote et les autres organisations appuyées par la Fondation OCP, afin de favoriser la diffusion de bonnes pratiques en termes de structuration et de gestion de leurs services ;
- ❖ Analyse des besoins de 50 professionnels de services prioritaires des 5 établissements et développement de plans de renforcement de ces professionnels
- ❖ Mise en place d'actions de formation et de coaching auprès des 50 professionnels pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées.
- ❖ Appui au développement de nouveaux services/métiers au sein de ces établissements, notamment liés à la vie autonome (travailleurs sociaux, psychomotriciens ...).
- ❖ Finalisation du guide sur l'amélioration de la qualité de service avec les standards de qualité, les différentes démarches de gouvernance des services et de renforcement des compétences des professionnels.
- ❖ Présentation de l'expérience développée aux décideurs publics et acteurs associatifs dans le cadre d'un séminaire final du projet.

**A la fin du projet, les 5 établissements pilotes améliorent et développent leurs pratiques en respectant les obligations de prise en charge et les droits des personnes handicapées, en garantissant une harmonisation entre les approches et pratiques en vigueur dans les centres au Maroc et les standards internationaux de prise en charge et les droits des personnes handicapées.**

La Démarche Qualité dans le projet FOCF – Avril 2015 à Avril 2019

