

Algérie : gestion de la santé en péril

En Algérie, des patients doivent lutter avec acharnement pour pouvoir obtenir des soins, car le système présente de graves dysfonctionnements en organisation, en gestion... et il manque parfois cruellement de professionnalisme et de compassion.

Fetta Boudriche

Docteur en Sciences de gestion et du management, Enseignante-chercheuse à l'IUT de Mantes, Université de Paris Saclay

Le cancer s'invite pratiquement dans chaque foyer algérien. Parmi mes connaissances, il n'y a pas une personne qui ne soit pas touchée de près ou de loin par cette maladie dont la simple évocation suscite la peur, et qu'on amorce toujours par الشَّرُّ بعيد « que ce malheur soit éloigné » une expression qui repousse le mauvais sort.

Il touche chaque année des milliers de personnes, femmes, hommes, enfants, même des bébés.

Nombre de malades s'adressent à un service de renom, situé dans la capitale, à Alger. Cependant, cette renommée n'est pas due à la qualité des soins ; au contraire, sa médiocrité sur tous les plans lui confère une notoriété déplorable. De nombreux témoignages et dénonciations illustrent le calvaire des malades, qui se sont presque habitués aux conditions indignes dans lesquelles ils reçoivent leurs soins.

Le témoignage qui suit concerne le père de Roza. Roza a vécu ses trente premières années en Algérie dans une famille en parfaite santé. Jusqu'au jour où le cancer a frappé à leur porte ! Mais ce cancer pouvait être maîtrisé grâce à un traitement consistant à recevoir des injections mensuelles. Cependant, ces injections coûtaient « seulement » 150 000 DZD (soit plus de sept fois le Smic en Algérie), et n'étaient remboursées que si l'on avait une couverture santé pour une affection de longue durée autre que le cancer. Roza a rencontré des malades contraints de demander d'autres traitements de substitution aux injections par faute de moyens.

Pour le père de Roza, ce traitement n'a malheureusement pas été efficace, son état s'est aggravé et il a dû subir une chimiothérapie. Le cauchemar de Roza commence et elle nous livre ce récit du premier jour de chimiothérapie dans ce centre hospitalier.

« Je me rends la veille de son hospitalisation de jour avec ma maman au centre afin de me renseigner sur le déroulement de la première séance, sa durée et préparer ce qu'il faut pour que mon papa puisse recevoir son traitement dans de bonnes conditions. Une dame me dit : si tu veux que ton papa fasse sa chimio sur un fauteuil fonctionnel, il faudra venir très tôt

demain pour réserver la place avec un fardeau d'eau. Sinon, ton papa aura une chaise en fer dure et glacée sur laquelle il restera six bonnes heures. Je pensais que c'était exagéré, que la situation n'était pas si catastrophique. En réalité, cette patiente était loin de m'avoir tout raconté, et le pire restait à venir.

Jour J, j'arrive avec mon père devant la porte du centre hospitalier, il est 8 h 30, un grand nombre de personnes se tiennent devant la porte, certains sont debout, d'autres sont assis sur des bancs ou par terre sous un soleil de plomb. Certains sont même restés dans la voiture à attendre par manque de place. Le mot que l'on entend de la bouche de l'agent de sécurité est : « Patientez, je ne peux rien faire pour vous. »

Une heure plus tard, les portes s'ouvrent, s'ensuit une bousculade, je parviens tant bien que mal à trouver un fauteuil pour mon papa, que j'installe hâtivement de peur de perdre cette précieuse place. Je demande à voir notre médecin traitant, là encore on me demande fermement de patienter.

Après deux heures d'attente et de patience, je demande à voir le docteur M., la réponse de l'agent est catégorique : « NON, elle ne viendra pas aujourd'hui ! » Comment faire ? à qui s'adresser ? On s'oriente vers un agent, un infirmier ou un garde du corps, on ne sait pas...

Là encore, on nous demande de patienter. Pendant ces longues heures, j'ai eu le temps d'observer des gens livrés à eux-mêmes, demandant la possibilité de faire des chimiothérapies, cherchant des médecins, des fauteuils roulants, ou simplement des chaises pour s'asseoir et attendre décemment. Des salles d'attente sont inutilisées car les sanitaires qui les jouxtent dégagent une odeur intenable et des chats errants y déambulent. Tous les patients préfèrent alors « patienter » dehors sous un soleil de plomb, debout ! Les médecins arrivent enfin à 10 h 30. J'aperçois de loin notre médecin (qui ne devait pas venir, selon ce qui m'avait été dit). À ce moment-là, tous les patients rassemblent le peu d'énergie qui leur reste pour tenter d'attirer l'attention de leur médecin, espérant ainsi être reçus en premier. Comprenant la situation, je fais de même, jusqu'à ce que la porte se referme brutalement avec

un écriteau placé aussitôt par le même agent d'accueil ou de sécurité : « Interdiction aux accompagnateurs des malades de rentrer. »

Comment un patient atteint d'un cancer, probablement à sa dixième séance de chimiothérapie, affaibli jusqu'aux os, pourrait-il franchir seul cette porte, atteindre le bureau du médecin et expliquer ses multiples maux avant de se diriger vers la salle pour sa nouvelle injection ? Dans ce service, aucun aide-soignant n'est assigné à cette tâche. Parfois, ce sont des membres du personnel non médical, comme les femmes de ménage, qui viennent prêter assistance lorsque le patient ne peut se déplacer. Quant aux infirmiers, ils sont souvent débordés, manquent de temps et de matériel (chaises, fauteuils, lits, fauteuils roulants...).

La majorité des patients sont âgés et souvent peu instruits, parfois même incapables de lire ou d'écrire, et ils dépendent entièrement de leurs accompagnateurs, récemment interdits d'accès.

Face à cette situation, j'ai cédé notre tour informel à d'autres patients, qui continuent de se battre car ils sont à la fleur de l'âge et ont déjà trop patienté. Il est difficile de leur refuser la priorité alors que certains d'entre eux ont peut-être très peu de temps devant eux. La pitié et l'humanité prennent alors le pas sur la règle stricte du « tour ».

Prenant notre mal en patience, nous arrivons chez le médecin. Tout ce que nous venons de vivre n'est pas pleinement la faute du médecin, mais celle du système. Les médecins eux-mêmes se retrouvent à soigner des malades dans un endroit lugubre. Un médecin spécialiste dispose seulement d'une table rouillée en guise de bureau, d'un stylo et d'une chaise déchirée pour recevoir les patients.

Notre médecin nous demande de récupérer notre dossier au niveau des archives, mais cela ne nous a pas été expliqué à notre arrivée. Nous avons seulement pour consigne de patienter, sans autres indications. De plus cette démarche ne nous incombe pas ! Ce n'est pas au patient de récupérer un dossier qui relève de la responsabilité du centre, surtout lorsqu'il contient l'historique de bilans coûteux et non remboursés. Certains patients doivent emprunter de l'argent ou vendre certains de leurs biens pour pouvoir passer ces examens dans le privé, où les délais sont beaucoup plus courts qu'au public : le cancer, lui, n'attend pas. Mais pour l'intérêt de mon papa, je fais profil bas, et me dirige vers les archivages, le responsable prononce bien entendu : « Patientez dehors, il est interdit de rentrer ! » Pas le choix, je patiente encore 30 minutes et le responsable des archives vient m'annoncer que le dossier est introuvable, que je dois demander au médecin où elle l'a mis. Je reste sans voix ! J'essaie de reformuler ma question, en espérant obtenir une autre réponse, mais il me répond : « Oui oui, c'est comme ça, je ne peux rien pour vous. Bon courage ! Que Dieu facilite. » Pendant 45 minutes,

je vais et viens entre le médecin et l'archiviste : Dossier, où t'es ???

Il est finalement retrouvé parmi une pile de scanners de livres et autres... Nous commençons enfin à parler au médecin. Elle nous remet un document reprenant le protocole que mon papa doit recevoir, c'est nous-même qui devons le remettre à l'infirmier, mais ce dernier, il faut d'abord le trouver. Il prend un feutre, me demande le nom de mon papa, il en inscrit seulement les quatre premières lettres et me demande de patienter. Pendant ce temps, j'aperçois le monsieur de l'accueil qui arrive avec des dossiers et qui les place en haut de la pile de l'infirmier. Des patients qui arrivent à midi passeront avant nous, qui étions là à 8 h 30 ! Je remarque la mise en scène, et l'infirmier comprend que j'ai tout vu, je lui explique que mon papa, assis sur le fauteuil, attend d'être piqué et est fatigué car en plus de son cancer, il a trois autres pathologies. L'infirmier recherche encore notre document, difficile à trouver car son écriture est illisible (à ce jour j'ignore si mon papa avait reçu son propre protocole ou celui d'un autre !).

Neuf heures de combats ! Entre trajet, attente, recherche du dossier, aucune pause déjeuner, ni café, ni eau, évitant ainsi le passage au sanitaire car la chasse d'eau ne fonctionne pas et il n'y a tout simplement pas d'eau aux robinets. Seules des bouteilles et des bidons remplis d'eau, posés à même le sol, permettent de se laver. Je comprends que notre vie ne dépend plus de la médecine en Algérie, mais du bon vouloir de l'employé de l'accueil. On dirait que c'est lui qui peut orchestrer votre journée de soin ! »

Ce témoignage met en évidence les graves conséquences de l'absence de gestion, de procédures de supervision et de contrôle dans les établissements de santé en Algérie (Addi, 2020). Les retards dans les soins, les dossiers médicaux erronés et les pratiques de favoritisme et de piston compromettent la santé des patients, illustrant ainsi un prisme du dysfonctionnement politique généralisé dans le pays (Belguidoum, 2021).

En effet, ce phénomène n'est pas limité au secteur de la santé, mais peut se manifester également à d'autres niveaux. La corruption, le népotisme, le manque de transparence, les abus de pouvoir sont des pratiques qui nuisent au fonctionnement démocratique et à une gouvernance efficace. La corruption, phénomène bien connu en Algérie, a été largement documentée par la presse. De nombreux articles ont mis en évidence les mécanismes de corruption dans divers secteurs commerciaux et productifs du pays, allant du marché du médicament à celui de l'armement, en passant par le secteur des hydrocarbures (Ouchene, 2021). Certains auteurs ont même consacré des ouvrages à ce sujet (Benderra et al., 2020). Le népotisme, le piston ou « El-marifaa », ainsi que le favoritisme, sont des pratiques courantes dans la politique et l'administration publique (Labaronne, 2013).

Cette situation, persistante depuis des années, a généré un profond mécontentement au sein de la population algérienne, déclenchant un mouvement de contestation en février 2019 (Khan, 2020). Le Hirak, mouvement populaire de protestation, a surgi comme une réponse collective aux problèmes criants de gouvernance et de corruption, enracinés depuis longtemps dans le pays. Émanant d'un sentiment généralisé de frustration à l'égard du régime politique en place et de ses pratiques, entravant le développement économique, la justice sociale et la participation démocratique (Thieux, 2018), ce mouvement unit des citoyens de divers horizons, dans leur quête de réformes structurelles et de transformations politiques majeures. Le Hirak déclare ouvertement la guerre à la corruption, au népotisme et à d'autres formes de mauvaise gouvernance qui ont sapé la société algérienne (Filiu, 2019). Le mouvement s'exprime à travers des manifestations de masse, des grèves et des mobilisations citoyennes, traduisant une détermination à remettre en question les schémas de pouvoir traditionnels en faveur de la transparence, de la responsabilité et de la justice. Les revendications du Hirak s'étendent de la révision du système politique à la demande d'élections libres et équitables, en passant par la nécessité d'une participation citoyenne accrue dans les processus décisionnels.

Cependant, le rythme et la trajectoire du Hirak ont été influencés par divers facteurs. La pandémie de Covid-19 a temporairement restreint les rassemble-

ments et les manifestations physiques, ce qui a eu un impact sur la dynamique du mouvement (Leprince, 2021). De plus, le Hirak a été confronté à des défis internes, notamment la nécessité de maintenir une unité malgré les divergences sur la manière de réaliser les objectifs du mouvement.

Certaines analyses signalent des tentatives partielles de réformes de la part du gouvernement algérien en réponse aux demandes du Hirak (Saber, 2022).

Cependant, ces mesures n'ont pas satisfait les manifestants, qui aspirent à des changements plus fondamentaux dans la gouvernance et le système politique. Actuellement, le mouvement Hirak a perdu en intensité et la population semble résignée à persévérer dans les mêmes conditions de soumission. L'incertitude plane quant à une possible résurgence du mouvement dans le futur. À l'heure actuelle, le secteur de la santé est à l'agonie. Il devient impératif d'apporter des solutions à ces problèmes en instaurant une gestion rigoureuse et solide, en établissant des procédures transparentes et en assurant une allocation des ressources totalement claire. Les patients méritent d'être traités avec dignité et de recevoir des soins médicaux de qualité, sans être victimes des lacunes de gestion et de procédures. Il faut agir ! **P**

Le papa de Roza s'est éteint après un long et courageux combat... Qu'il repose en paix !

À la mémoire de (I.B.)

Bibliographie

- Addi, Lahouari. « Le système de pouvoir en Algérie, son origine et ses évolutions » *Confluences Méditerranée*, vol. 115, 2020/4, p. 103-113.
- Belguidoum, Souad. « Algérie : un pouvoir politique en panne, une société en mouvement », *La Pensée*, 2021/4, n° 408, p. 69-80.
- Benderra, Omar, et al., *Hirak en Algérie : l'invention d'un soulèvement*, La fabrique éditions, 2020.
- Filiu, Jean-Pierre, *Algérie, La nouvelle indépendance*, Média Diffusion, 2019.
- Khan, Amin. « Révolution et contre-révolution en Algérie, le témoignage d'Amin Khan » *Confluences Méditerranée*, 2020/4, vol. 115, p. 185-194.
- Labaronne, Denis. « Performances des firmes publiques algériennes : une question de privatisation ou de gouvernance des firmes ? », *Management et avenir*, 2013/5, n° 63, p. 33-53.
- Ouchene, Belkacem, *L'exploitation des hydrocarbures en Algérie : de la richesse à la gouvernance défailante et à la corruption*, 2021, CIRIEC, Working Paper, n° 2021/09..
- Saber, Samira M., *Le mouvement Hirak en Algérie*, 2022, Université du Québec à Montréal.
- Thieux, Laurence, « Sociedad civil y cambio político y social en Argelia : evolución de discursos y estrategias. » *Revista de Estudios Internacionales Mediterráneos*, vol. 25, 2018, p. 79-92.
- Leprince, Camille, « Législatives en Algérie : un non-événement sur fond de répression du Hirak », *Esprit*, 2021, 9 septembre.