

AVIS A MANIFESTATIONS D'INTÉRÊT

Dispositif d'observation sociale et d'écoute des bénéficiaires des Aides Sociales Directes pour le compte de l'Agence Nationale du Soutien Social

Projet	Projet d'appui au renforcement des filets sociaux pour le développement humain au Maroc
Numéro du Projet	P507373
Financement	Banque mondiale – Prêt 9837-MA
Référence STEP	MA-ANSS-576380-CS-CQS
Méthode de passation	Sélection fondée sur les qualifications des consultants (SQC/CQS)
Maître d'ouvrage	Agence Nationale du Soutien Social – ANSS

1. Objet et aperçu de la mission

Le Royaume du Maroc a reçu un financement de la Banque mondiale pour le Projet d'appui au renforcement des filets sociaux pour le développement humain au Maroc, dont l'objectif est de renforcer l'efficacité du système de protection sociale.

Dans le cadre de sa composante 3, consacrée au soutien de l'évolution de l'Aide Sociale Directe (ASD) par le biais d'innovations et d'une approche fondée sur des données probantes, l'Agence Nationale du Soutien Social (ANSS) souhaite mettre en place un dispositif pérenne d'observation sociale et d'écoute des bénéficiaires de l'ASD.

La mission porte sur la conception et la réalisation du premier cycle annuel de ce dispositif. Elle combine deux passages d'enquête quantitative réalisés selon la méthode CATI auprès de 2 500 ménages bénéficiaires de l'ASD par passage soit un total de 5 000 entretiens et deux focus groups par passage.

Le dispositif devra permettre à l'ANSS de disposer d'informations comparables dans le temps sur les conditions de vie des ménages bénéficiaires, leurs besoins sociaux, leur expérience de l'ASD, les difficultés rencontrées dans l'accès aux droits et aux services sociaux, ainsi que leurs besoins d'information et leurs attentes en matière de communication. Il devra également permettre d'analyser l'évolution des besoins et perceptions entre les deux passages et de formuler des recommandations opérationnelles pour la conception des programmes, l'amélioration du service rendu et la communication de l'Agence.

Les prestations comprennent notamment l'élaboration du cadre méthodologique et du plan détaillé des opérations, la conception et la programmation du questionnaire CATI, la formation des équipes, la

réalisation d'une enquête pilote, la mise en place d'un tableau de bord de suivi en temps réel, la réalisation des deux passages d'enquête, l'organisation et l'analyse des focus groups, l'apurement et l'analyse des données, l'analyse et la validation des persona de communication ainsi que la restitution et le transfert des outils nécessaires à la réplique du dispositif. La durée d'exécution des prestations est fixée à huit (8) mois cumulés de temps d'exécution effectif, répartis en trois phases.

L'ANSS invite les sociétés de services éligibles à manifester leur intérêt à fournir les services décrits dans les termes de référence disponibles au téléchargement au niveau du site web de l'agence : <https://anss.gov.ma/fr/appels-offres>. Les sociétés intéressées doivent fournir des informations démontrant qu'ils possèdent les qualifications et l'expérience pertinente requises.

À ce stade, aucune proposition technique détaillée, aucune offre financière et aucun CV individuel d'expert ne sont demandés ni évalués. La sélection porte sur les qualifications et l'expérience du cabinet ou du groupement.

2. Consultants admis

Peuvent manifester leur intérêt :

- Les cabinets de consultants légalement constitués, établis au Maroc ou à l'étranger, exerçant une activité de bureaux d'études, conseil, enquête ou tout objet similaire, remplissant les conditions d'éligibilité prévues par le Règlement de passation des marchés de la Banque mondiale.
- L'attention des soumissionnaires est attirée sur les dispositions relatives aux conflits d'intérêts, à l'avantage concurrentiel indu et à l'éligibilité prévues notamment aux paragraphes 3.15 à 3.23 dudit Règlement. Les sociétés faisant l'objet d'une sanction en vigueur de la Banque mondiale ne sont pas éligibles.
- Les groupements de consultants constitués de sociétés éligibles, pouvant associer leurs qualifications et expériences afin de renforcer leurs capacités à réaliser la mission. Dans le cas d'un groupement, les membres sont conjointement et solidairement responsables de l'exécution du contrat en cas d'attribution.

3. Méthode de sélection

Le cabinet ou le groupement de cabinets sera sélectionné selon la méthode **de Sélection fondée sur les Qualifications des Consultants (SQC)**, conformément aux dispositions du règlement de passation des marchés de la Banque mondiale pour les Emprunteurs sollicitant un Financement de Projets d'Investissement (FPI), édition de septembre 2025.

À l'issue de l'évaluation et du classement des manifestations d'intérêt sur la base des critères définis au point 6 du présent avis, le cabinet ou groupement de cabinets présentant les meilleures qualifications et expériences en rapport avec la mission sera invité à soumettre ses propositions technique et financière, selon les modalités et dans le délai précisé dans la lettre d'invitation, aux fins d'examen et de négociations.

La proposition technique comprend :

- La note sur la méthodologie de travail ;
- Le planning proposé ;

- La liste nominative du personnel affecté à la mission qui doit faire l'objet d'un tableau récapitulatif par profil selon les exigences demandées dans les TDR ;
- Les curriculums vitae de l'ensemble des membres chargés de réaliser les prestations ;

La proposition financière : Montant forfaitaire global proposé par le consultant pour l'exécution de l'ensemble des prestations objet de la mission.

En cas de non-aboutissement des négociations avec le consultant classé premier, le consultant classé deuxième sera invité, dans les mêmes conditions, à soumettre ses propositions technique et financière aux fins de négociations. Ce processus sera poursuivi avec les consultants suivants, selon l'ordre de classement, jusqu'à l'aboutissement des négociations ou l'épuisement de la liste des consultants classés.

4. Obtention des termes de référence et demandes d'éclaircissements

Les termes de référence (TDR) complets ainsi que leurs annexes sont téléchargeables sur le site internet de l'ANSS à l'adresse suivante : <https://anss.gov.ma/fr/appels-offres>.

Les demandes d'éclaircissements doivent être adressées par écrit à **marches@anss.ma**, au plus tard le **02 novembre 2026** en indiquant en objet la référence MA-ANSS-576380-CS-CQS

Les réponses aux demandes d'éclaircissements ainsi que les éventuels additifs seront publiés sur le même lien de téléchargement du dossier de consultation, conformément aux dispositions applicables.

5. Composition du dossier de manifestation d'intérêt

Le dossier de manifestation d'intérêt comprend :

1. **La lettre de manifestation d'intérêt**, établie conformément au modèle figurant à l'annexe 1 du présent dossier de consultation, dûment signée par le consultant ou par son représentant habilité. En cas de groupement, une lettre unique est présentée au nom du groupement et signée par les représentants habilités de l'ensemble de ses membres ou par le mandataire dûment habilité à cet effet ;
2. **La ou les pièce(s) justifiant les pouvoirs** conférés à la personne agissant au nom du consultant. Aucune pièce de cette nature n'est exigée lorsque le consultant agit en son nom propre. En cas de groupement, les pièces justifiant les pouvoirs des signataires habilités à engager chacun des membres doivent être produites ;
3. **Déclaration d'acceptation** des directives de la Banque mondiale en matière de lutte contre la corruption et de son régime de sanctions, signée par une personne habilitée (Annexe 2). En cas de groupement, cette déclaration doit être signée par les représentants habilités de chacun des membres ;
4. **Registre de commerce** précisant l'activité ;
5. **Attestations de référence** permettant de vérifier les expériences présentées, indiquant notamment l'objet, le montant, la période d'exécution et le maître d'ouvrage ainsi que la part effectivement exécutée par le membre lorsque la référence a été réalisée dans le cadre d'un autre groupement ;
6. **Une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'original**, délivrée depuis moins d'un an par le percepteur du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation

fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé. En cas de groupement, chaque membre concerné doit produire l'attestation correspondante ;

7. **Une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'original délivrée depuis moins d'un an par la Caisse nationale de sécurité sociale** ou par tout autre organisme de prévoyance sociale certifiant que le concurrent est en situation régulière envers l'organisme concerné. En cas de groupement, chaque membre concerné doit produire l'attestation correspondante ;
8. **En cas de groupement**, En complément des documents susmentionnés, La convention constitutive du groupement ou, lorsque celui-ci n'est pas encore constitué, une lettre d'intention de constituer le groupement, signée par les représentants habilités de tous les membres. Ce document doit préciser :
 - L'identité de chacun des membres ;
 - La désignation du mandataire du groupement et son habilitation à représenter l'ensemble des membres auprès de l'ANSS ;
 - Le rôle de chaque membre et la répartition envisagée des prestations ;
 - L'engagement des membres à être conjointement et solidairement responsables de l'exécution de l'intégralité du contrat en cas d'attribution ;

6. Critères d'appréciation des manifestations d'intérêt

Les manifestations d'intérêt reçues seront examinées et classées sur la base des qualifications et de l'expérience des cabinets ou groupements, selon les critères de notation suivants :

Critères d'appréciation	Indicateurs de mesure	Notation	Pièces justificatives
1. Expérience générale du cabinet - N1 : 10 points			
Ancienneté dans le domaine des études, recherches, enquêtes, évaluations, prestations de conseil ou analyses socio-économiques	Ancienneté inférieure ou égale à 5 ans	0 points	Registre de commerce précisant l'activité ou équivalent
	Ancienneté supérieure à 5 ans et inférieure ou égale à 10 ans	5 points	
	Ancienneté supérieure à 10 ans	10 points	
2. Expérience spécifique en rapport avec la mission - N2 : 55 points			
2.1 Références relatives à des prestations achevées au cours des cours des dix (10) dernières années précédant la date limite de remise des manifestations d'intérêt, portant sur des études ou dispositifs d'observation sociale, d'analyse des besoins sociaux, d'écoute ou de satisfaction des bénéficiaires de programmes sociaux, d'évaluation ou d'analyse socio-économique dans le domaine de la protection sociale ou des programmes sociaux, pour un montant supérieur à 300 000 MAD TTC par référence	1 référence similaire achevée	10 points	Attestations de bonne exécution ou attestations de référence délivrées par les maîtres d'ouvrage, publics et privés, indiquant notamment l'objet, le montant et la période d'exécution, signé et cacheté.
	2 références similaires achevées	20 points	
	3 références similaires achevées ou plus	30 points	
2.2 Références relatives à des prestations achevées au cours des cours des dix (10) dernières années	1 référence similaire achevée	15 points	Attestations de bonne exécution ou attestations de
	2 références similaires achevées	30 points	

Critères d'appréciation	Indicateurs de mesure	Notation	Pièces justificatives
précédant la date limite de remise des manifestations d'intérêt, portant sur des enquêtes socio-économiques quantitatives auprès des ménages, réalisées par CATI, CAPI ou dispositif équivalent, avec organisation de la collecte, supervision, contrôle qualité, apurement et analyse des données, pour un montant supérieur à 500 000 MAD TTC par référence	3 références similaires achevées ou plus	45 points	références délivrées par les maîtres d'ouvrage, publics et privés, indiquant notamment l'objet, le montant et la période d'exécution, signé et cacheté.
3. Prestations similaires au profit des institutions, organismes, établissements et entreprises publiques ou des organismes internationaux – N3 : 15 points			
Références relatives à des prestations achevées au cours des dix (10) dernières années précédant la date limite de remise des manifestations d'intérêt, portant sur des études d'analyse des besoins sociaux, l'observation sociale, satisfaction des bénéficiaires des programmes sociaux, d'évaluation ou d'analyse socio-économique dans le domaine de la protection sociale ou des programmes sociaux ou sur les enquêtes socio-économiques quantitatives auprès des ménages au profit des institutions, organismes, établissements et entreprises publics ou des organismes internationaux.	1 référence similaire achevée	5 points	Attestations de bonne exécution, ou attestations de référence délivrées par des institutions, organismes, établissements et entreprises publics ou des organismes internationaux.
	2 références similaires achevées	10 points	
	3 références similaires achevées ou plus	15 points	
TOTAL		100 points	

❖ **Dispositions communes pour le traitement des attestations de référence :**

- Les références ne sont prises en compte dans l'évaluation que lorsque les prestations correspondantes sont achevées à la date d'ouverture des manifestations d'intérêt.
- Une même référence peut être prise en compte au titre de plusieurs critères d'évaluation lorsque la nature des prestations effectivement réalisées permet de satisfaire distinctement aux exigences de chacun des critères concernés. Pour qu'une attestation soit comptabilisée pour les critères 2.1 et 2.2 le seuil financier doit dépasser 800 000 DH TTC tout en satisfaisant les domaines exigés par chaque critère.

En cas de groupement, les qualifications et les expériences pertinentes des membres sont appréciées de manière cumulée pour l'évaluation du groupement, sous réserve des modalités suivantes :

- Les années d'expérience (le critère N1) des différents membres ne sont pas additionnées. L'expérience générale du groupement est appréciée sur la base du membre justifiant la plus longue expérience pertinente ;
- Les références recevables des membres sont cumulées pour l'évaluation des expériences spécifiques, dans la limite du nombre maximal de références prévu pour chaque critère ;
- Lorsqu'une référence a été exécutée dans le cadre d'un groupement, seule la part effectivement réalisée par le membre concerné est prise en compte, sous réserve d'un justificatif permettant d'en déterminer la nature et l'étendue de la contribution du membre n'a été présenté, la part réalisée par le concurrent sera estimée par la division

du montant figurant dans l'attestation de référence sur le nombre des membres dans le groupement.

En cas d'égalité de la note globale obtenue par deux ou plusieurs consultants, le classement sera rétabli en donnant pour donner la priorité au consultant ayant obtenu la meilleure note au critère C « Expérience dans les enquêtes quantitatives auprès des ménages, notamment CATI/CAPI ».

- En cas de nouvelle égalité, la priorité sera accordée au consultant ayant obtenu la meilleure note au critère B « Expériences similaires dans l'observation sociale, la protection sociale ou l'analyse des besoins sociaux ».
- En cas de persistance de l'égalité, le classement est déterminé par tirage au sort.

7. Présentation et dépôt des manifestations d'intérêt

La manifestation d'intérêt, rédigée en français et signée par une personne dûment habilitée, doit comprendre les pièces indiquées dans le point 5 du présent avis relatif à la « Composition du dossier de manifestation d'intérêt » de la présente demande.

Les manifestations d'intérêt doivent être reçues par le Maître d'Ouvrage au plus tard le 12 novembre 2026 à 10h00 (heure du Maroc). L'ouverture des manifestations d'intérêt est prévue le même jour à 10 h 00.

Les dossiers peuvent être transmis selon l'un des modes suivants :

- **Dépôt physique ou par voie postale** : sous pli fermé adressé au Service Marchés de l'ANSS, bâtiment Millennium Business Center, 3 angle avenue Mehdi Ben Barka, Souissi, Rabat. Le dossier est présenté en un (1) exemplaire original, accompagné d'une version électronique sur support numérique.
- **Transmission électronique** : à l'adresse marches@anss.ma. Tous les documents constituant la manifestation d'intérêt doivent être transmis en format PDF, signés électroniquement et être lisibles.

Le pli ou l'objet du courriel doit porter la mention :

« Manifestation d'intérêt – MA-ANSS-576380-CS-CQS– Conception et réalisation d'un dispositif d'observation sociale et d'écoute des bénéficiaires de l'Aide sociale directe – Ne pas ouvrir avant le 12 novembre 2026 à 10h00 ».

