

**الوكالة الوطنية للدعم الاجتماعي**  
**Agence Nationale du Soutien Social**

**NOM DU PROJET : APPUI AU RENFORCEMENT DES FILETS SOCIAUX POUR LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN AU MAROC**

Prêt N° 9837-MA

## TERMES DE RÉFÉRENCES RELATIFS

**A**

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

- **Mode de passation : Sélection fondée sur les qualifications des consultants**
- **Approche de marché : Ouverte nationale**
- **Référence sur STEP : MA-ANSS-576380-CS-CQS**



## **I. Contexte général**

Le Projet d'appui au renforcement des filets sociaux pour le développement humain au Maroc (P507373), financé par la Banque mondiale au titre du prêt n° 9837-MA, accompagne la réforme de la protection sociale et le renforcement des services portés par l'Agence Nationale du Soutien Social (ANSS).

Dans le cadre de sa composante 3, intitulée « Soutenir l'évolution de l'ASD par le biais d'innovations et d'une approche fondée sur des données probantes », le Projet prévoit notamment la mise en place de mécanismes itératifs de suivi, d'évaluation et d'écoute des bénéficiaires de l'Aide sociale directe (ASD), afin de mieux documenter leurs besoins, leur expérience du programme et l'évolution de leur situation.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la présente mission relative à la conception et à la réalisation d'un dispositif d'observation sociale et d'écoute des bénéficiaires de l'ASD pour le compte de l'ANSS.

## **II. Descriptif général de la prestation**

La prestation consiste à concevoir un dispositif pérenne d'observation sociale et d'écoute des bénéficiaires de l'ASD. Elle combine deux passages d'enquête quantitative réalisés selon la méthode CATI par an, auprès de 2 500 ménages bénéficiaires pour chaque passage, ainsi que deux focus groups qualitatifs pour chacun des passages, soit 5 000 ménages et quatre (4) focus groups au total.

Le dispositif doit 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, leurs difficultés d'accès aux droits et aux services, ainsi que leurs besoins d'information et leurs attentes en matière de communication.

### **A- Contexte de la prestation**

Mis en œuvre depuis décembre 2023, le programme de l'Aide sociale directe apporte un soutien financier aux ménages éligibles. Son déploiement à grande échelle appelle une connaissance régulière et structurée des conditions de vie des bénéficiaires, des besoins insuffisamment couverts, des obstacles rencontrés dans leurs parcours et de leur perception du programme.

Dans le cadre de ses missions de suivi et d'amélioration des dispositifs de soutien social, l'ANSS souhaite mettre en place un dispositif annuel d'observation sociale et d'écoute des bénéficiaires de l'ASD, reposant sur un socle stable d'indicateurs et des modules thématiques d'approfondissement. Le premier cycle annuel devra ainsi fournir une situation de référence, permettre l'analyse d'évolutions entre deux passages et alimenter la conception, la programmation et l'ajustement des interventions de l'Agence.

Le dispositif doit également permettre de mieux comprendre les pratiques informationnelles des bénéficiaires, leur niveau de connaissance et de compréhension de l'ASD, leurs sources d'information, les difficultés d'accès ou de compréhension rencontrées et leurs préférences en matière de contenus, de canaux et de modalités de communication.



### **B- Objectifs généraux**

La mission vise à doter l'ANSS d'un dispositif d'observation et d'écoute capable de produire des données fiables, comparables et directement mobilisables pour la décision. Elle poursuit notamment les objectifs suivants :

- Identifier et hiérarchiser les besoins sociaux des ménages bénéficiaires de l'ASD, y compris les besoins insuffisamment couverts ;
- Suivre l'évolution des conditions de vie, de la résilience et des principales vulnérabilités des ménages entre les deux passages ;
- Apprécier l'expérience des bénéficiaires vis-à-vis de l'ASD, de ses prestations, de ses démarches et de l'accès aux droits et services ;
- Analyser les besoins d'information, le niveau de connaissance et de compréhension des dispositifs, ainsi que les canaux de communication privilégiés ;
- Documenter les résultats selon les principaux profils des bénéficiaires, les territoires et les types de prestations ;
- Approfondir, à travers des modules thématiques et des focus groups, des sujets prioritaires définis par l'ANSS ;
- Établir une grille de référence permettant de suivre les attentes et les comportements informationnels des principaux personas de communication ;
- Produire des recommandations opérationnelles permettant d'améliorer la conception des programmes, la qualité du service rendu, l'accompagnement des bénéficiaires et la communication de l'ANSS.

### **C- Composantes clés de la prestation**

La prestation comprend les composantes principales suivantes :

- Élaboration du cadre méthodologique et du plan détaillé des opérations couvrant l'ensemble du cycle annuel ;
- Conception d'un questionnaire structuré autour d'un socle commun aux deux passages et de deux modules thématiques d'approfondissement définis avec l'ANSS ;
- Programmation, test et administration du questionnaire par CATI, avec formation des équipes et réalisation d'une enquête pilote ;
- Mise en place d'un tableau de bord numérique permettant le suivi en temps réel de la collecte et des principaux indicateurs opérationnels ;
- Réalisation de deux passages d'enquête quantitative auprès de 2 500 ménages bénéficiaires par passage, selon l'échantillon remis par le maître d'ouvrage et les règles de remplacement validées ;
- Conception, organisation, animation et analyse de quatre focus groups, à raison de deux focus groups par passage ;
- Apurement, documentation, traitement et analyse des bases de données quantitatives, ainsi que traitement et analyse des matériaux qualitatifs ;
- Analyse des besoins et attentes en matière de communication, validation des personas fournis par le maître d'ouvrage et suivi de leur évolution entre les deux passages ;
- Restitution des résultats et transfert au maître d'ouvrage des données, outils, scripts, guides et supports nécessaires à la réplication du dispositif.



### **III. Description et livrables des phases de réalisation des prestations**

La prestation se déroule en 3 phases complémentaires. Les modalités opérationnelles détaillées, le planning et le chronogramme sont finalisés avec le consultant retenu lors de la négociation et du démarrage de la mission, sans modification des objectifs, des résultats attendus et des livrables structurants définis par les présents TDR.

#### **Phase 1 : Conception du dispositif et préparation du premier passage**

##### **a- Descriptif de la phase 1**

Cette phase vise à stabiliser le dispositif méthodologique, les outils de collecte et l'organisation du premier passage. Elle doit garantir, avant tout déploiement sur le terrain, la cohérence entre les objectifs de l'étude, les instruments d'observation et les conditions opérationnelles de la collecte.

au démarrage de cette phase, une séance de cadrage est organisée à l'ANSS par le maître d'ouvrage au profit de l'équipe d'experts du titulaire et du comité de suivi.

Au cours de cette phase, le consultant sera notamment chargé de :

##### **1. Planification des opérations**

Le titulaire élabore un plan détaillé des opérations couvrant l'ensemble du cycle annuel. Ce plan précise le calendrier des deux passages et des deux focus groups, les effectifs et les qualifications des équipes mobilisées, les modalités de conduite des entretiens, les procédures de supervision et de contrôle de qualité, ainsi que les mesures à appliquer lorsqu'une anomalie est détectée.

Il définit également les règles relatives aux tentatives de contact, aux rappels, aux refus, aux ménages injoignables et au recours éventuel à la liste de réserve. Les dispositions destinées à garantir le consentement des participants, la confidentialité des échanges et la sécurité des données y sont explicitées.

##### **2. Élaboration du questionnaire et préparation des outils**

Le maître d'ouvrage remet au titulaire la liste des ménages à enquêter et, le cas échéant, une liste de réserve. Il lui communique également les objectifs de l'étude ainsi que les thématiques retenues pour les modules d'approfondissement.

Sur cette base, le titulaire élabore le questionnaire du dispositif d'observation sociale et d'écoute, en français et en arabe. Il en définit la structure, la formulation des questions, les filtres et les modalités de réponse, de manière à répondre aux objectifs de l'étude. Il prévoit un socle commun aux deux passages et conçoit le contenu et les questions des deux modules d'approfondissement.

Le titulaire soumet le projet de questionnaire au maître d'ouvrage pour validation. Le maître d'ouvrage peut formuler des observations et demander des ajustements. Le titulaire les intègre dans une version révisée, qu'il soumet de nouveau à validation. Seule la version validée par le maître d'ouvrage peut être utilisée sur le terrain.



Le titulaire programme le questionnaire validé dans une application d'entretien téléphonique assisté par ordinateur (CATI). Celle-ci intègre les filtres, les contrôles de plage et de cohérence, ainsi que les fonctions nécessaires au suivi des appels et de la collecte. Le titulaire élabore les guides d'instruction des enquêteurs et des superviseurs et le manuel d'utilisation de l'application. Il assure la disponibilité et le bon fonctionnement des moyens techniques nécessaires.

### **3. Formation des équipes**

Les experts du titulaire assurent, en présence de représentants du maître d'ouvrage, une formation d'au moins huit jours ouvrables destinée aux enquêteurs et aux superviseurs. La durée de formation est indicative. Elle pourra être prolongée, sans surcoût, avec l'accord du maître d'ouvrage. Elle porte sur le questionnaire, les consignes d'entretien, l'utilisation de l'application CATI, les procédures de contact et de rappel, les contrôles de qualité et les règles de confidentialité. Elle comprend des exercices pratiques et des simulations d'entretiens. Sa durée peut être prolongée si la maîtrise des outils ou des consignes le nécessite.

La préparation des supports, les locaux, les équipements et l'ensemble des frais liés à cette formation sont à la charge du titulaire.

### **4. Enquête pilote et finalisation des outils**

Avant le démarrage de la collecte, le titulaire réalise une enquête pilote dans des conditions proches de celles du premier passage. Chaque enquêteur effectue au moins quatre entretiens pilotes. Ce test permet de vérifier la compréhension des questions, la durée de l'entretien, le fonctionnement des filtres et la maîtrise de l'application CATI. Les ménages mobilisés pour le pilote sont exclus de l'échantillon principal de 2 500 ménages.

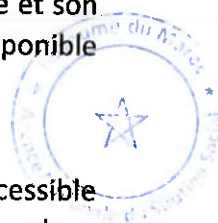
Le titulaire présente les enseignements du pilote dans un rapport remis au maître d'ouvrage. Il apporte, en concertation avec celui-ci, les ajustements nécessaires au questionnaire, à l'application et aux guides. Les outils définitifs sont soumis à la validation du maître d'ouvrage avant le lancement du premier passage.

Au terme de la phase 1, le titulaire remet le plan d'opérations, le questionnaire validé et les guides, les supports et le compte rendu de formation, l'application CATI programmée et son manuel d'utilisation, ainsi que le rapport de l'enquête pilote. Le questionnaire sera disponible dans l'application en deux langues : le français et l'arabe.

### **5. La mise en place d'un tableau de bord de suivi en temps réel**

Le titulaire met en place, avant le premier passage, un tableau de bord numérique accessible à l'ANSS et alimenté au fur et à mesure de la collecte CATI. Utilisé lors de chacun des deux passages, il permet de suivre notamment le nombre d'entretiens réalisés, l'avancement de la collecte, les taux de contact et de réponse, la répartition géographique des entretiens, l'activité des équipes, les contrôles de qualité, les anomalies relevées et les mesures correctives prises.

Le tableau de bord présente également des estimations provisoires des principaux indicateurs du dispositif d'observation sociale et d'écoute des bénéficiaires de l'Aide sociale directe (ASD), accompagnées des effectifs sur lesquels elles reposent. Ces estimations sont clairement distinguées des résultats définitifs établis après contrôle, apurement et, le cas échéant,



pondération des données. Le titulaire vérifie le bon fonctionnement du tableau de bord et l'adapte aux spécificités du deuxième passage.

### **b- Livrables de la phase 1**

Au terme de cette phase, le consultant devra fournir :

1. Rapport de cadrage et plan détaillé des opérations ;
2. Questionnaire validé en français et en arabe, comprenant le socle commun et les modules d'approfondissement ;
3. Guides d'instruction des enquêteurs et superviseurs, supports de formation et guides d'entretien qualitatif ;
4. Application CATI programmée, testée et opérationnelle, accompagnée de son manuel d'utilisation ;
5. Compte rendu de la formation
6. Rapport de l'enquête pilote présentant les constats et ajustements apportés ;
7. Tableau de bord de suivi de la collecte, accessible à l'ANSS et accompagné d'une présentation de ses indicateurs et modalités d'utilisation.

## **Phase 2 : Réalisation du premier passage, conduite de deux focus groups, analyse et restitution**

### **a- Descriptif de la phase 2**

Cette phase a pour objectif de réaliser le premier passage quantitatif, de conduire les premières investigations qualitatives et d'établir la situation de référence du dispositif. Le consultant sera notamment chargé de :

#### **1. Collecte et contrôle des données**

Le titulaire réalise le premier passage selon la méthode CATI auprès de 2 500 ménages sélectionnés et remis par le maître d'ouvrage. Il prend en charge l'ensemble des moyens humains, techniques, logistiques et financiers nécessaires à la collecte. Chaque enquêteur administre les questions et les modules aux ménages interrogés.

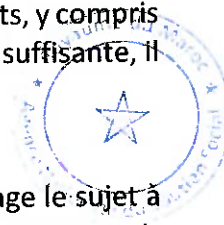
Les tentatives de contact, les rappels, les refus et les éventuels recours à la liste de réserve sont consignés conformément au protocole validé. Le consentement des répondants, la confidentialité des échanges et la protection des données sont assurés pendant toutes les opérations.

Les superviseurs suivent l'avancement de la collecte et vérifient la complétude et la cohérence de 100 % des questionnaires renseignés. Les anomalies sont documentées et traitées selon le plan d'opérations. Le maître d'ouvrage peut procéder à des contrôles indépendants, y compris inopinés. Si la qualité de certains entretiens ou de certaines données est jugée insuffisante, il peut demander leur reprise aux frais du titulaire.

#### **2. Réalisation des 2 premiers focus group**

À partir des premiers résultats du passage, le titulaire propose au maître d'ouvrage le sujet à approfondir, les profils des participants et un guide de discussion. Ces éléments sont soumis à sa validation avant le recrutement.

Le maître d'ouvrage assure la mobilisation des participants aux deux focus groups, en coordination avec le titulaire. Ce dernier lui communique au préalable les profils recherchés et le calendrier des séances. Les séances se tenant en présentiel, les participants peuvent être sélectionnés en dehors de l'échantillon des 2 500 ménages enquêtés, sous réserve de



correspondre aux profils définis. Le titulaire prend en charge l'organisation logistique et l'animation des séances. Celles-ci se tiennent dans une représentation territoriale de l'ANSS ou dans un autre lieu mis à disposition par le maître d'ouvrage. Le titulaire recueille le consentement des participants et garantit la confidentialité de leurs propos.

Il produit une synthèse analytique mettant en évidence les expériences, les difficultés et les attentes exprimées, ainsi que les éléments permettant d'éclairer les constats du premier passage.

### **3. Traitement et restitution du premier passage**

Le titulaire vérifie et apure les données collectées, documente les traitements réalisés et analyse les résultats du premier passage. Il remet au maître d'ouvrage les bases de données brutes et apurées, une note décrivant les contrôles, le traitement des non-réponses et les éventuelles pondérations, ainsi qu'un rapport détaillé du premier passage.

En complément du rapport de contrôle, le titulaire procède à l'analyse des données et produit un rapport d'analyse détaillé du premier passage. Ce rapport intègre également les enseignements du premier focus group, en précisant en quoi ils éclairent ou complètent les résultats quantitatifs. La synthèse analytique du focus group est jointe en annexe.

Sur la base des données du premier passage, le titulaire remet également un rapport de validation des personas de communication, prédéfinis par l'ANSS. Ce rapport confronte les personas aux résultats observés, les ajuste le cas échéant et estime le poids de chacun dans la population des bénéficiaires. Le titulaire produit en outre une grille de référence des attentes en matière de communication, structurée par persona. Cette grille fixe les valeurs initiales des indicateurs retenus et sert de base de comparaison pour le second passage.

#### **b- Livrables de la phase 2**

- Rapport d'exécution du premier passage selon la méthode CATI auprès de 2'500 ménages sélectionnés et remis par le maître d'ouvrage, présentant le déroulement de la collecte, les taux de contact et de réponse, les contrôles de qualité, les difficultés rencontrées et les mesures correctives ;
- Base de données brute et base apurée du premier passage sous format Stata, accompagnées du dictionnaire des variables et d'une note de traitement ;
- Synthèse analytique de chacun des deux focus groups et matériaux qualitatifs anonymisés correspondants ;
- Rapport d'analyse détaillé du premier passage intégrant les enseignements des deux focus groups ;
- Rapport de validation des personas de communication et estimation de leur poids dans la population des bénéficiaires ;
- Grille de référence des attentes en matière de communication, structurée par persona, incluant les valeurs initiales des indicateurs retenus.

### **Phase 3 : Préparation et réalisation du deuxième passage, conduite de deux focus groups et consolidation du cycle annuel**

#### **a- Descriptif de la phase 3**

Le second passage est programmé quatre (4) à six (6) mois après la clôture de la collecte du premier passage, afin de mesurer les évolutions au cours du cycle annuel. Son lancement fait



l'objet d'un ordre de service émis par le maître d'ouvrage. Au préalable, le titulaire actualise les outils de collecte, la programmation CATI et le plan d'opérations, puis reconduit le protocole de formation et les tests nécessaires. Dans ce cadre, une séance de cadrage est animée par le maître d'ouvrage au profit de l'équipe d'experts du titulaire et du comité de suivi. Le consultant sera notamment chargé de :

### **1. Préparation du deuxième passage**

Avant le deuxième passage, le titulaire actualise le plan d'opérations, les guides et la programmation CATI en fonction du questionnaire et des modules validés par le maître d'ouvrage. Les questions, filtres et modalités nouveaux ou modifiés font l'objet de tests préalables.

Le protocole de formation prévu pour le premier passage est reconduit. Les experts du titulaire assurent, en présence de représentants du maître d'ouvrage, une formation d'au moins huit jours ouvrables destinée à l'ensemble des enquêteurs et des superviseurs mobilisés pour le deuxième passage, qu'ils aient ou non participé au premier.

Cette formation reprend les consignes et procédures de collecte et couvre les modifications du questionnaire ainsi que les modules propres au deuxième passage. Elle comprend des exercices pratiques et des simulations d'entretiens.

Tout remplacement d'un enquêteur ou d'un superviseur est soumis à l'accord préalable écrit du maître d'ouvrage. La personne nouvellement mobilisée suit le même protocole de formation avant de participer à la collecte.

Avant le démarrage de la collecte, le titulaire réalise une enquête pilote dans des conditions proches de celles du premier passage. Chaque enquêteur effectue au moins quatre entretiens pilotes. Ce test permet de vérifier la compréhension des questions, la durée de l'entretien, le fonctionnement des filtres et la maîtrise de l'application CATI. Les ménages mobilisés pour le pilote sont exclus de l'échantillon principal de 2 500 ménages.

### **2. Collecte et contrôle des données du deuxième passage**

Le titulaire réalise le deuxième passage selon la méthode CATI auprès de 2 500 ménages bénéficiaires, dans les mêmes conditions de supervision, de contrôle de qualité, de confidentialité et de traitement des anomalies que pour le premier passage. Il documente l'avancement de la collecte, les résultats des tentatives de contact, les difficultés rencontrées et les mesures correctives appliquées.

### **3. Réalisation des focus group du deuxième passage**

À partir des résultats du deuxième passage et des constats issus du premier, le titulaire propose le sujet du deuxième focus group, les profils des participants et un guide de discussion. Ces éléments sont validés par le maître d'ouvrage avant le recrutement.

Le maître d'ouvrage assure la mobilisation des participants aux deux focus groups, en coordination avec le titulaire. Ce dernier lui communique au préalable les profils recherchés et le calendrier des séances. Les séances se tenant en présentiel, les participants peuvent être sélectionnés en dehors de l'échantillon des 2 500 ménages enquêtés, sous réserve de correspondre aux profils définis. Le titulaire prend en charge l'organisation logistique et l'animation des séances. Celles-ci se tiennent dans une représentation territoriale de l'ANSS ou dans un autre lieu mis à disposition par le maître d'ouvrage. Le titulaire recueille le consentement des participants et garantit la confidentialité de leurs propos.



Le titulaire assure la mobilisation des participants, l'organisation et l'animation de la séance, dans les mêmes conditions que pour le premier focus group. Il produit une synthèse analytique permettant d'approfondir les résultats du deuxième passage et, lorsque cela est pertinent, de mieux comprendre les évolutions observées au cours du cycle annuel.

#### **4. Restitution du deuxième passage et résultats consolidés**

Le titulaire vérifie et apure les données du deuxième passage. Il remet au maître d'ouvrage les bases de données brutes et apurées, la note décrivant les traitements réalisés et un rapport d'analyse détaillé propre à ce passage. Ce rapport intègre les enseignements du deuxième focus group, dont la synthèse analytique est remise en annexe.

À l'issue du cycle annuel, le titulaire remet une note de synthèse et un rapport global présentant les principaux résultats des deux passages, les enseignements des deux focus groups et les comparaisons pouvant être établies entre les passages. L'analyse distingue les résultats issus des enquêtes quantitatives des éclairages apportés par les investigations qualitatives.

Les bases de chaque passage sont remises sous format Stata, avec les noms et les étiquettes des variables et des modalités. Dans le cadre du transfert de compétences, le titulaire remet au maître d'ouvrage l'ensemble des scripts, guides, dictionnaires de données, bases, verbatims anonymisés, grilles qualitatives, métadonnées et supports nécessaires à la réplification des deux passages annuels et des investigations qualitatives.

#### **5. Examen et validation des livrables**

Le titulaire dépose chaque livrable auprès du maître d'ouvrage pour examen. Il prend en compte les observations et suggestions d'amélioration qui lui sont communiquées et remet les versions corrigées dans les délais prévus par le marché et la réglementation applicable. Les livrables sont soumis à l'examen du maître d'ouvrage jusqu'à leur validation définitive.

#### **b- Livrables de la phase 3**

- Outils actualisés du deuxième passage : questionnaire, guides, application CATI, supports de formation et compte rendu des tests ;
- Rapport d'exécution du deuxième passage selon la méthode CATI auprès de 2 500 ménages sélectionnés et remis par le maître d'ouvrage, présentant le déroulement de la collecte, les taux de contact et de réponse, les contrôles de qualité, les difficultés rencontrées et les mesures correctives ;
- Base de données brute et base apurée du deuxième passage sous format Stata, accompagnées du dictionnaire des variables et de la note de traitement ;
- Ensemble des scripts, bases, dictionnaires, guides, verbatims anonymisés, grilles qualitatives, métadonnées et supports de transfert de compétences ; Synthèse analytique de chacun des deux focus groups du deuxième passage et matériaux qualitatifs anonymisés ;
- Rapport d'analyse détaillé du deuxième passage ;
- Note de synthèse et rapport global du cycle annuel, présentant les résultats des deux passages, les enseignements des quatre focus groups et les évolutions observées ;
- Rapport d'évaluation des actions d'information et de communication conduites entre les deux passages ;
- Bilan annuel de la communication précisant les priorités de communication pour le cycle suivant ;



- Présentation de la restitution finale des résultats.

#### **IV. Lieu d'exécution**

- Les prestations seront exécutées au niveau du territoire national. Les enquêtes quantitatives sont réalisées selon la méthode CATI.
- Les focus groups se tiennent dans les représentations territoriales de l'ANSS désignées par le maître d'ouvrage ou dans tout autre lieu validé par celui-ci au regard des besoins de la mission.
- Les livrables sont remis au siège de l'Agence Nationale du Soutien Social, bâtiment Millennium Business Center, 3 angle avenue Mehdi Ben Barka, Souissi, Rabat, ainsi que sous format électronique.

#### **V. Délai d'exécution**

Le délai d'exécution contractuel est fixé à huit (08) mois cumulés de temps d'exécution effectif. Chaque phase est déclenchée par un ordre de service distinct. La période d'intervalle d'observation entre la fin du premier passage et le déclenchement du deuxième passage, fixée entre quatre (4) et six (6) mois, n'est pas comptabilisée dans le délai contractuel d'exécution.

La durée d'exécution du marché, comptabilisée pour le calcul des éventuelles pénalités de retard, est la somme des délais d'exécution des trois phases, calculés à compter de la date d'ordre de service jusqu'à la date de réception partielle de la phase concernée.

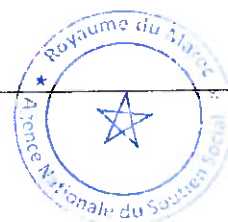
| <b>Phases</b>                                                                                                            | <b>Durée d'exécution</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Phase 1 : Conception du dispositif et préparation du premier passage                                                     | 2 mois                   |
| Phase 2 : Réalisation du premier passage, conduite de deux focus groups, analyse et restitution                          | 2 mois                   |
| Phase 3 : Préparation et réalisation du deuxième passage, conduite de deux focus groups et consolidation du cycle annuel | 4 mois                   |

#### **VI. Composition de l'équipe**

L'équipe du projet devra être structurée de manière à garantir une mise en œuvre rigoureuse de l'ensemble des phases. Elle comprendra au minimum 5 profils d'experts, complétés par l'équipe de collecte nécessaire à chacun des deux passages.

##### **Profil 1 : Chef de projet – Expert en réalisation et conduite d'enquêtes**

- Être titulaire d'un master, d'un diplôme d'ingénieur ou d'un diplôme équivalent de niveau Bac+5 au moins en économie, démographie, statistique ou discipline pertinente ;
- Justifier d'au moins dix (10) années d'expérience dans la conception, la supervision et la réalisation d'enquêtes auprès des ménages ;



- Disposer de capacités avérées en coordination, gestion d'équipe, planification et pilotage de missions complexes ;
- La connaissance des politiques sociales et des dispositifs de soutien social au Maroc constitue un atout ;
- Maîtriser le français et l'arabe.

**Profil 2 : Expert en traitement et analyse des données quantitatives**

- Être titulaire d'un diplôme de niveau Bac+5 au moins en statistique, démographie, économie ou discipline équivalente ;  
Justifier d'au moins dix (10) années d'expérience dans le traitement et l'analyse de données d'enquête ;
- Disposer d'une expérience confirmée en apurement, pondération, analyse statistique et exploitation de données d'enquêtes auprès des ménages ;
- Maîtriser les logiciels statistiques, notamment Stata, R, SPSS ou équivalent ;
- Maîtriser le français et l'arabe.

**Profil 3 : Spécialiste de la programmation et de l'exploitation informatique des enquêtes**

- Être titulaire d'un diplôme en informatique de niveau Bac+5 au moins ;
- Justifier d'au moins cinq (5) années d'expérience dans la programmation de questionnaires informatisés et l'exploitation de données d'enquêtes auprès des ménages ;
- Maîtriser la programmation et le test d'outils CATI, les contrôles de cohérence, les exports et la sécurisation des flux de données ;
- Maîtriser les outils nécessaires à la livraison et à l'exploitation des bases de données.

**Profil 4 : Expert en études qualitatives et animation de focus groups**

- Être titulaire d'un diplôme de niveau Bac+5 au moins en sociologie, anthropologie, sciences sociales ou discipline équivalente ;
- Justifier d'au moins dix (10) années d'expérience dans la conception et la conduite d'investigations qualitatives, notamment de focus groups ;
- Être en mesure de concevoir les guides, superviser le recrutement, animer les séances et produire des analyses qualitatives structurées ;
- Maîtriser le français et l'arabe ; la maîtrise de l'amazighe constitue un atout.

**Profil 5 : Expert en études de communication et d'audience**

- Être titulaire d'un diplôme de niveau Bac+5 au moins en sciences de l'information et de la communication, marketing d'études ou discipline équivalente ;
- Justifier d'au moins sept (7) années d'expérience en institut d'études ou dans la conduite d'études d'audience, de comportements informationnels ou de réception de la communication publique ;
- Justifier d'une expérience dans au moins deux études quantitatives de portée nationale et dans la construction ou la validation de typologies de publics, de type personas ;
- Être capable d'analyser les canaux, formats, attentes et comportements informationnels des bénéficiaires et de formuler des recommandations opérationnelles ;
- Maîtriser le français et l'arabe.



### **Équipe de collecte – superviseurs et enquêteurs**

Pour chacun des deux passages, le consultant mobilise au moins cinq (5) superviseurs et vingt-cinq (25) enquêteurs.

#### **Les superviseurs auront notamment pour missions :**

- Assurer la coordination et l'encadrement des équipes d'enquêteurs sur le terrain ;
- Veiller à la bonne compréhension et à l'application rigoureuse du questionnaire et des consignes de collecte ;
- Contrôler la qualité des données collectées et vérifier les questionnaires renseignés ;
- Assurer un suivi régulier des opérations de collecte et remonter les difficultés rencontrées ;
- Apporter les ajustements nécessaires afin de garantir la qualité et la fiabilité des données.

#### **les superviseurs devront :**

- Être titulaires d'un diplôme de niveau Bac+5 au minimum ;
- Justifier d'une expérience d'au moins cinq (5) ans dans la conduite et la supervision d'enquêtes statistiques auprès des ménages ;
- Disposer d'une bonne maîtrise des outils de collecte électronique (CAPI, CATI,...).

#### **Les enquêteurs devront :**

- Justifier d'une expérience préalable dans la collecte de données auprès des ménages ;
- Maîtriser les techniques d'enquête et d'entretien ;
- Avoir une expérience en collecte de données via des dispositifs assistés (CAPI, CATI,...) ;
- Faire preuve de rigueur, de sérieux et de bonnes capacités de communication.
- Maîtriser le français et l'arabe ; au moins cinq (5) d'entre eux doivent également maîtriser l'amazighe ;

**N.B.** Tout remplacement d'un membre de l'équipe de collecte est soumis à l'accord préalable de l'ANSS et la personne nouvellement mobilisée doit suivre le protocole de formation avant toute participation à la collecte.

### **VII. Modalités de réception**

Le maître d'ouvrage met en place un comité de suivi chargé du suivi courant de l'exécution, de l'examen des livrables et de la préparation des réceptions partielles. Il peut également mettre en place un comité de pilotage, présidé par la Directrice Générale de l'ANSS ou son représentant, chargé de l'orientation stratégique, de l'examen des principaux résultats et des arbitrages nécessaires. La composition de ces comités est arrêtée par le maître d'ouvrage.

À la fin de chaque phase de la prestation, le comité de suivi procède à la réception des livrables qui sera matérialisée par un procès-verbal de réception partielle, après vérification de la conformité des livrables aux spécifications techniques du cahier des charges. Une réception



partielle pourra regrouper les prestations d'une ou de plusieurs phases au sein d'un même procès-verbal. Une fois l'ensemble des prestations exécutées, le comité de suivi procède à la réception définitive des prestations objet du contrat.

En cas de constatation d'anomalies ou de non-conformité, le comité de suivi exigera du prestataire qu'il effectue les ajustements nécessaires, dans le respect des normes en vigueur et des bonnes pratiques professionnelles. En l'absence de ces ajustements, la réception des livrables ne pourra être prononcée.

Les livrables doivent être remis au maître d'ouvrage pour validation en versions provisoires sur support informatique (USB), sous formats modifiables, avec une mise en forme adaptée. Le comité de suivi procède aux vérifications nécessaires dans un délai de 15 jours. Si ce comité n'a pas de remarques sur les livrables, il procède à la réception partielle de la phase concernée. Si le comité émet des observations ou remarques, le prestataire dispose d'un délai de 10 jours, non comptabilisé dans le délai d'exécution, pour satisfaire lesdites remarques et observations, à compter de leur notification au prestataire par le comité de suivi, moyennant le mail du prestataire ou par tout autre canal de communication donnant date certaine.

Au-delà de 10 jours accordés au prestataire, le délai qui court en supplément pour compléter la satisfaction des remarques et observations du comité de suivi est comptabilisé dans le délai d'exécution du marché. S'il y a plusieurs itérations, le prestataire dispose seulement de 10 jours, une seule fois par phase. Le reste est comptabilisé dans le délai global d'exécution.

Les itérations entre le prestataire et le comité de suivi sont retracées au niveau du PV de réception partielle d'une ou des phases concernées.

Après validation des livrables provisoires par le comité de suivi, le prestataire transmet en version définitive quatre (4) exemplaires papier et quatre (4) supports informatiques (clés USB), aux formats modifiables.

La dernière réception partielle vaut réception définitive du contrat.



### **VIII. Modalités de règlement**

Le paiement des prestations peut être effectué partiellement, pour une ou plusieurs phases. Ce paiement est dû sur la base des prestations réalisées par le consultant et validées par le comité de suivi. Le règlement des prestations réalisées sera effectué sur la base de factures établies par le prestataire, en 5 exemplaires dûment signés et libellés en toutes lettres, contenant toutes les informations requises par la réglementation en vigueur.

Les paiements seront calculés compte tenu de l'application des pénalités de retard sur le délai global, le cas échéant, ou de toutes sommes à la charge du prestataire.

Le maître d'ouvrage se libérera valablement des sommes dues par lui en exécution des prestations par virement au compte ouvert au nom du consultant retenu.

Le pourcentage à payer par phase est détaillé dans le tableau ci-dessous.

La Directrice Générale  
de l'Agence Nationale du Soutien Social  
Wafaa JEMALI

| Prix N° | Désignation de la prestation                                                                                             | Mode de paiement | Pourcentage |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| 1       | Phase 1 : Conception du dispositif et préparation du premier passage                                                     | Forfait          | 15 %        |
| 2       | Phase 2 : Réalisation du premier passage, conduite de deux focus groups, analyse et restitution                          | Forfait          | 40 %        |
| 3       | Phase 3 : Préparation et réalisation du deuxième passage, conduite de deux focus groups et consolidation du cycle annuel | Forfait          | 45 %        |



Agence Nationale du Soutien Social  
 10, rue de la Liberté, Casablanca  
 Maroc