



**CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES  
TERMES DE REFERENCE PRESTATIONS INTELLECTUELLES**

ETUDE SUR LES FACTEURS COMPORTEMENTAUX INFLUENÇANT LA DEMANDE DE SOINS POUR LES PERSONNES AGEES AU MAROC

Référence : CIN-2025-0416

**Agence Française de Développement**  
5, rue Roland Barthes  
75598 Paris Cedex 12 - RCS PARIS B 775 665 599  
Téléphone : + 33 (0)1 53 44 31 31

---

# SOMMAIRE

<b>ACRONYMES</b>	<b>3</b>
<b>1. CADRAGE DE L'ETUDE COMPORTEMENTALE</b>	<b>4</b>
<b>1.1 LES SCIENCES COMPORTEMENTALES : DEFINITION, UTILISATION DANS LA CONCEPTION DES INTERVENTIONS PUBLIQUES ET LIMITES</b>	<b>5</b>
1.1.1 Définition et outils proposés par les sciences comportementales	5
1.1.2 Utilisation des sciences comportementales dans les politiques publiques et limites	6
<b>1.2 QUELQUES ETUDES INTERNATIONALES COMME ENSEIGNEMENTS POUR APPREHENDER LES FACTEURS COMPORTEMENTAUX DANS LE DEVELOPPEMENT DE SERVICES DE JOUR POUR LES PERSONNES AGEES</b>	<b>7</b>
<b>2. PROPOSITION DE TERMES DE REFERENCE</b>	<b>11</b>
<b>2.1 CONTEXTE, ENJEUX ET JUSTIFICATION DE L'ETUDE COMPORTEMENTALE</b>	<b>11</b>
2.1.1 Le contexte : le projet de d'appui budgétaire à la politique publique de l'égalité	11
2.1.2 Les principaux enjeux posés par le développement de l'économie du care	12
2.1.3 Justification d'une étude comportementale	15
<b>2.2 PROBLEMATIQUE, OBJECTIFS ET RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION</b>	<b>16</b>
<b>2.3 ELEMENTS METHODOLOGIQUE DE LA MISSION D'APPUI ET LIVRABLES ATTENDUS</b>	<b>18</b>
2.3.1 Éléments de méthode pour l'axe 1 : L'étude comportementale relative au développement du care	18
2.3.2 L'accompagnement du MSISF	19
<b>2.4 EXPERTISES REQUISES</b>	<b>20</b>
<b>2.5 ORGANISATION ET GESTION DE LA MISSION</b>	<b>20</b>
2.5.1 Calendrier indicatif de la mission et lieu de la mission	20
2.5.2 Gestion de la mission	21

---

---

# ACRONYMES

AFD	Agence Française de Développement
EN	Entraide Nationale
EPS	Etablissement de Protection Sociale
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances
MSISF	Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille
OFPPT	Office de la formation professionnelle et de la promotion du travail
PA	Personnes âgées
PGE	Programme Gouvernemental de l'Egalité

---

## 1. PRESENTATION DE L'AFD

Le groupe Agence française de développement (AFD) est un établissement public qui finance, accompagne et accélère les transitions vers un monde plus juste et durable. Plateforme française d'aide publique au développement et d'investissement de développement durable, nous construisons avec nos partenaires des solutions partagées, avec et pour les populations du Sud.

Nos équipes sont engagées dans plus de 4 000 projets sur le terrain, dans les Outre-mer et dans 115 pays, pour les biens communs de l'humanité – le climat, la biodiversité, la paix, l'égalité femmes-hommes, l'éducation ou encore la santé. Nous contribuons ainsi à l'engagement de la France et des Français en faveur des Objectifs de développement durable. Pour un monde en commun.

Au moyen de subventions, de prêts, de fonds de garantie ou de contrats de désendettement et de développement, l'AFD finance des projets, des programmes et des études et accompagne ses partenaires dans le renforcement de leurs capacités.

L'AFD collabore également avec les réseaux académiques français et internationaux pour alimenter les débats et réflexions prospectives sur le développement.

L'ensemble des informations relatives à l'AFD, et notamment sa Charte d'Ethique que le prestataire est fortement invité à consulter, sont accessibles sur le lien suivant : [www.afd.fr](http://www.afd.fr).

## 2. CADRAGE DE L'ETUDE COMPORTEMENTALE

La mission s'inscrit dans le cadre du programme faisant l'objet d'un financement budgétaire de soutien à la politique publique de l'Egalité Femmes -Hommes. Le défi de l'autonomisation économique des femmes a été mis comme priorité dans l'agenda politique et public au Maroc, et constitue un axe prioritaire du Programme Gouvernemental pour l'Egalité (2023-2026). Le PGE III précise que l'autonomisation économique des femmes progresse, notamment par l'institutionnalisation du genre et le développement de l'économie du Care.

Le programme d'appui budgétaire de soutien à la politique d'égalité reprend ces deux piliers pour contribuer à la réduction des inégalités entre les femmes et les hommes. Il s'organise en deux volets :

- un sur l'opérationnalisation et le déploiement de la budgétisation sensible au genre (BSG),
- un second sur le soutien à l'autonomisation économique des femmes, au travers du renforcement du secteur du care en faveur des personnes âgées.

---

**Le care** regroupe un ensemble d'activités « *qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, poursuivre et réparer notre monde* »<sup>1</sup>.

L'économie du care représente « *un ensemble diversifié de tâches productives incluant des activités de travail rémunéré et non rémunéré pour apporter des soins à autrui directs ou indirects pour le bien-être physique, psychologique, social de groupes dépendants comme les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapés et les personnes malades* »<sup>2</sup>.

C'est sur le volet Care du programme Egalité qu'il est retenu d'engager une étude comportementale. Cette étude sera lancée, parallèlement au démarrage des activités du programme<sup>3</sup>, afin de pouvoir apporter un éclairage sur les comportements à l'œuvre dans les choix des personnes et des familles de recourir à une offre de service pour les personnes âgées.

## 2.1 Les sciences comportementales : Définition, utilisation dans la conception des interventions publiques et limites

### 2.1.1 Définition et outils proposés par les sciences comportementales

Les sciences comportementales visent à comprendre comment les individus prennent des décisions, agissent et interagissent dans différents contextes. Par exemple, elles s'intéressent aux barrières comportementales qui sont enracinées dans les processus cognitifs, les croyances, les attitudes et les perceptions des individus. Elles peuvent enrichir la conception des politiques et interventions publiques par la mise en place d'environnements porteurs, en matière de santé et de care au sens large, elles contribuent à améliorer les prestations proposées en les rendant plus accessibles, centrées sur la personne, acceptables et pratiques.

Les sciences comportementales s'appuient sur plusieurs disciplines des sciences sociales : psychologie, neurosciences, économie, sciences cognitives, anthropologie, etc. qui lui permettent d'étudier les comportements des personnes (citoyens ou usagers). Elles développent des outils pratiques tant pour comprendre les causes d'un comportement que pour inciter l'adoption de comportements vertueux, par exemple en modifiant l'environnement qui nous entoure, à l'instar des nudges<sup>4</sup>. Les outils utilisés, s'appuient sur des méthodes quantitatives et qualitatives - essais contrôlés randomisés, enquêtes, expériences, observations de participants, entrevues approfondies ou groupes de discussion. Par exemple, des enquêtes et observations de terrain pour identifier les barrières liées au changement de comportement, et des essais contrôlés randomisés pour tester des solutions issues d'une approche comportementales. Les essais contrôlés randomisés représentent la méthode de référence pour éta-

---

<sup>1</sup> Définition de Joan C. Tronto, 1993, reprise par les Nations Unies dans United Nations en 2024.

<sup>2</sup> Définition de l'International Labour Organization, Care Work and Care Jobs for the Future of Decent Work, 2018.

<sup>3</sup> Autour de l'objectif « L'économie de Care est soutenue pour renforcer l'appui et améliorer l'accès aux services de qualité pour les personnes âgées libérant ainsi le temps alloué par les femmes aux services de soins et contribuant à leur autonomisation économique », trois axes seront soutenues : 1) la connaissance sur l'économie du Care, notamment sur celles concernant les personnes âgées, 2) la reconnaissance des métiers du travail social et le renforcement des qualifications pour l'exercice des métiers du Care, 3) un travail sur l'offre de services de jour pour les personnes âgées

Les nudges constituent un « coup de pouce qui permet au sujet de se détacher de ses automatismes, de ses habitudes incorporées et de prendre conscience qu'un comportement alternatif au sien est possible » selon les auteurs des nudges Thaler, R. et Sunstein, C. « Nudges » la méthode douce pour inspirer la bonne décision. Éditions Vuibert, 2010

---

blir des relations de cause à effet entre une intervention et un comportement ou un résultat spécifique. Ils permettent ainsi d'évaluer l'impact d'une intervention, à l'aide d'une comparaison directe avec un groupe qui ne reçoit pas l'intervention ou bien qui reçoit une autre intervention.

### 2.1.2 Utilisation des sciences comportementales dans les politiques publiques et limites

Les études comportementales sont de plus en plus utilisées dans différents pays avec une utilisation majeure dans le cadre de politique de prévention, en particulier en santé. Ces 30 dernières années, l'adoption de comportements positifs sur le plan de la santé est bien documentée et a suscité l'intérêt d'une communauté de recherche très active. L'essai contrôlé randomisé est ainsi devenu la référence pour évaluer l'efficacité d'un nouveau médicament ou des interventions de changement des comportements et d'amélioration des pratiques.

**Au Maroc**, les pouvoirs publics ont également investi dans les sciences comportementales pour renforcer l'efficacité et la pertinence des interventions publiques. Ainsi plusieurs études ont été lancées dans le secteur de l'éducation, de la santé, de la protection sociale, de la protection de l'environnement, de l'évasion fiscale.... Elles ont permis de mieux cerner les barrières structurelles et comportementales, apportant ainsi un appui aux ministères dans les mesures à envisager, et ont également proposé certains nudges pour favoriser une évolution des comportements de professionnels et/ou d'agents économiques ou usager.e.s.

L'apport des sciences comportementales dans les politiques publiques constitue un atout reconnu et un outil de plus en plus utilisé. Toutefois les sciences comportementales ne constituent qu'un enseignement sur les facteurs cognitifs et sociaux qui sont à l'œuvre dans les processus de décision, et peuvent favoriser ou entraver certains comportements. Seules, elles peuvent donc se révéler inefficaces pour une évolution des comportements sur le long terme. Ainsi l'efficacité à long terme dépend fortement du contexte, des objectifs poursuivis et de leur articulation avec d'autres leviers structurels pour amener des évolutions sociétales significatives et durables.

Les limites de l'efficacité des études comportementales tiennent aussi à l'insuffisante prise en compte des deux perspectives socio-économiques et facteurs comportementaux. La distinction et les liens entre les déterminants sociétaux et économiques et les facteurs comportementaux qui influencent les décisions ne sont pas toujours bien documentés dans les études.

La portée des études comportementales, notamment dans le secteur de la protection sociale, invite à prendre en compte la complémentarité des deux perspectives pour obtenir de meilleurs résultats.

---

## 2.2 Quelques études internationales comme enseignements pour appréhender les facteurs comportementaux dans le développement de services pour les personnes âgées

Sur le plan international, dans le secteur du care à destination des personnes âgées, en particulier sur l'offre de services de jour pour les personnes âgées, plusieurs études ont été menées. Elles traitent des déterminants sociaux et économiques, sans toutefois être centrées sur les facteurs comportementaux. Ces études offrent des analyses comparatives entre pays pouvant guider dans la construction des hypothèses comportementales à tester. En effet, elles apportent des éclairages sur la demande sociale, le rôle des aidants et de la famille, les conditions d'accessibilité, les attentes en termes de services et prestations à fournir et les politiques qui influencent l'accès aux services. Certaines questionnent les capacités et les attentes des ménages sur les modalités de financement. Les études identifiées sur l'offre de service pour les personnes âgées sont les suivantes.

### PEROU

Ñopo, H. R., y Hidalgo, S. (2022). *Envejecimiento y atención a la dependencia en el Perú*.

<https://publications.iadb.org/es/envejecimiento-y-atencion-la-dependencia-en-el-peru>

- L'étude décrit les conditions de santé et socio-économiques des personnes âgées afin de mettre en évidence la demande existante de services de soins. Une description de la législation en vigueur au Pérou est présentée afin de rendre visible et de protéger la population âgée. Enfin, l'offre de services de soins existants fournis par l'État et les institutions privées est analysée, en identifiant principalement ceux destinés à la population en situation de dépendance, et le rôle des familles en tant que prestataires de services de soins.

### Amérique du Sud

Huenchuan S. (2024) *Cuidados de largo plazo para personas mayores: perspectivas demográficas y sociales en el Caribe hispano, Centroamérica y México*

[Cuidados de largo plazo para personas mayores: perspectivas demográficas y sociales en el Caribe hispano, Centroamérica y México](#)

- Cette étude offre une synthèse des stratégies mises en œuvre au Costa Rica, à Cuba et en République dominicaine. L'analyse de ces modèles offre de précieuses leçons pour d'autres pays qui cherchent à développer ou à renforcer leurs politiques de soins de longue durée. Les résultats des entretiens menés avec des spécialistes de la sous-région permettent de disposer d'un panorama des soins de longue durée, d'identifier les défis importants ainsi que les opportunités d'innovation et d'amélioration.

### Portugal :

Universidade de Lisboa (2020), "Geografias" do acesso dos idosos aos cuidados de saúde primários na Área Metropolitana de Lisboa, Portugal – um território de diferenças"

---

[https://repositorio.ulisboa.pt/bitstream/10451/44452/2/Marques%20da%20Costa\\_Louro\\_Ba-rata\\_pt\\_2020.pdf](https://repositorio.ulisboa.pt/bitstream/10451/44452/2/Marques%20da%20Costa_Louro_Ba-rata_pt_2020.pdf)

- Ce rapport évalue les capacités de paiement des ménages pour les services de santé et de soins aux personnes âgées, en prenant en compte les déterminants socio-économiques.

**De São José , J. A Divisão dos Cuidados Sociais Prestados a Pessoas Idosas: Complexidades, Desigualdades e Preferências:**

<https://sociologiapp.iscte-iul.pt/pdfs/10280/10400.pdf>

- Cette étude explore les préférences et les demandes des personnes âgées en matière de soutien psychosocial et social, mettant en évidence les attentes des ménages en ce qui concerne le financement et le cofinancement.

### Chine

**Chen J, Zhu Y, Song Y, Liang Y, Wang L, Li W, Wang H, Xu G. Current situation and factors influencing elderly care in community day care centers: a cross-sectional study.**

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10827990/>

- L'étude visait à examiner la situation actuelle, la demande des personnes âgées sur les services de soins en centre de jour et les facteurs influençant les besoins en soins aux personnes âgées dans les centres de jour communautaires afin de jeter les bases du développement de meilleurs services dans ces centres.

### Corée du Sud

**Hwang, Y., & Lee, H. J. (2024). Family support, housing, and care needs of older adults in South Korea.**

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311886.2024.2355698>

- L'étude examine les facteurs socio-économiques, géographiques et politiques qui influencent l'accès aux soins à domicile pour les personnes âgées en Corée du Sud. Elle évalue également le rôle des politiques sociales, comme le financement des soins à domicile et les différences d'accès entre les zones urbaines et rurales.

### Japon

**Sano, J., Hirazawa, Y., Komamura, K. et al. An overview of systems for providing integrated and comprehensive care for older people in Japan.**

<https://archpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13690-023-01076-5#citeas>

- L'étude analyse les déterminants de l'accès aux services de soins à domicile au Japon, en mettant l'accent sur les politiques publiques telles que l'Assurance des Soins de Long Terme, qui ont été mises en place pour favoriser l'accès à ces services. Les inégalités d'accès selon la situation géographique et socio-économique sont également abordées.

### Inde



---

Mah, J.C., Stevens, S.J., Keefe, J.M. *et al.* Social factors influencing utilization of home care in community-dwelling older adults: a scoping review. *BMC Geriatr* 21, 145 (2021).

<https://bmgeriatr.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12877-021-02069-1#citeas>

- L'étude met en lumière les obstacles sociaux et économiques à l'accès aux soins à domicile pour les personnes âgées en Inde. Elle se concentre sur les inégalités d'accès dans les zones urbaines et rurales, le rôle de la famille et la disponibilité de services privés de soins à domicile.

[Panorama de envejecimiento y dependencia en América Latina y el Caribe](#)

Benedetti, F., Sancho, M., y Hernández, M. (2024). *Por qué y cómo desarrollar centros de día: contribuyendo al bienestar de las personas mayores y cuidadoras.*

<https://publications.iadb.org/es/por-que-y-como-desarrollar-centros-de-dia-contribuyendo-al-bienestar-de-las-personas-mayores-y>

- Cette étude analyse les centres de jour en Amérique latine et dans le monde, en particulier en Uruguay, en Argentine, au Mexique, aux États-Unis et en France. Elle recense, les multiples avantages des centres de jour pour leurs utilisateurs, les aidants familiaux et le système socio-sanitaire, ainsi que leurs prix dans la région.

### États-Unis

Che, R. P., & Cheung, M. C. (2024). Factors Associated with the Utilization of Home and Community-Based Services (HCBS) Among Older Adults: A Systematic Review of the Last Decade.

<https://doi.org/10.1080/01634372.2024.2342455>

- L'étude explore les facteurs socio-économiques et politiques qui influencent l'accès aux services d'aide à domicile aux États-Unis. Elle analyse les effets des revenus, de l'accès géographique et de la couverture des assurances sur l'accès aux soins à domicile pour les personnes âgées.

### Canada

Savard J, Leduc N, Lebel P, Béland F, Bergman H. L'utilisation des services de centre de jour par les personnes âgées qui présentent des incapacités. *Canadian Journal on Aging / La Revue canadienne du vieillissement*. 2007

[L'utilisation des services de centre de jour par les personnes âgées qui présentent des incapacités\\* | Canadian Journal on Aging / La Revue canadienne du vieillissement | Cambridge Core](#)

- L'étude consiste en une analyse secondaire de données recueillies dans le cadre du projet SIPA. Elle vise à identifier la proportion d'utilisateurs de centres de jour (CJ) ainsi que les déterminants de l'utilisation au sein de ce groupe de personnes âgées de 65 ans et plus de la région de Montréal qui reçoivent des services de maintien à domicile.

---

Dans les recherches documentaires, très peu d'études identifiées questionnent les déterminants **genre**. On notera une étude effectuée en Chine portant sur l'influence du genre entre la perception des besoins des personnes âgées handicapées et les attitudes des aidant.e.s.

### Chine

[Gender differences in caregiver attitudes and unmet needs for activities of daily living \(ADL\) assistance among older adults with disabilities](https://bmcgeriatr.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12877-023-04383-2)

<https://bmcgeriatr.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12877-023-04383-2>

Cette étude explore les facteurs influençant les besoins non satisfaits d'assistance aux activités de la vie quotidienne (AVQ) chez les personnes âgées handicapées non satisfaites en matière de soins - assistance aux activités de la vie quotidienne (AVQ), en mettant l'accent sur les différences entre les sexes. Elle s'appuie sur le modèle comportemental élargi d'Andersen de l'utilisation des services de santé. Elle souligne les différences entre les sexes sur les besoins en services d'assistance pour les activités de la vie quotidienne, plus forts pour les femmes et avec un impact important du lien affectif avec l'aidant pour les femmes dans la perception des besoins non satisfaits.

---

## 3. TERMES DE REFERENCE DE L'ETUDE

### 3.1 Contexte, enjeux et justification de l'étude comportementale

La mission s'inscrit dans le cadre du programme d'appui budgétaire à la politique publique de l'égalité. Cet appui budgétaire, conformément aux orientations du Programme Gouvernemental de l'Egalité III, contribuera à l'autonomisation économique des femmes par le développement de l'économie du Care, qui doit, à la fois, permettre la libération du temps des femmes pour leurs activités économiques et la création d'emplois décents.

L'étude comportementale s'inscrit en parallèle des activités prévues dans le programme afin de guider la réflexion sur l'offre de service à développer pour les personnes âgées tout en renforçant les capacités des pouvoirs publics à intégrer les facteurs comportementaux dans la conception des politiques publiques dans le secteur social.

#### 3.1.1 Le contexte : le projet de d'appui budgétaire à la politique publique de l'égalité

L'évolution démographique du Maroc avec un vieillissement attendu de la population entrainera un accroissement des besoins en soin des personnes âgées avec une augmentation probable de la charge de travail non rémunéré et invisible des femmes qui pourrait avoir un impact négatif sur leur autonomisation économique. En effet, Au Maroc, les femmes consacrent en moyenne cinq heures par jour aux tâches domestiques, contre seulement 43 minutes pour les hommes, représentant plus de 90 % du temps total dédié à ces activités (HCP Maroc). L'augmentation des besoins en soin se traduit par un développement encore embryonnaire d'une offre de services externalisés et/ou le recours à du personnel domestique à domicile. Ces prestations sont souvent couvertes par une main d'œuvre majoritairement féminine, non qualifiée, relayée bien souvent à l'informalité.

Le développement de l'économie du care doit se penser en prenant en compte les enjeux de genre, à la fois sur la question des services à déployer, - les femmes âgées et seules, sont plus nombreuses - , sur l'utilisation de ces services par les familles, notamment par les femmes en charge du care, et enfin sur la question de l'emploi, généré par la libération du temps des femmes et par le développement de l'offre de services fournis.

Développer une offre de services rémunérés nécessitera de s'interroger sur :

- L'identification des services à développer sur les territoires compte tenu de l'offre déjà existante et en réponse aux besoins spécifiques des femmes et des hommes âgé.e.s, de la demande effective des familles en services externalisés ;
- Le maillage, l'organisation et le fonctionnement de la chaîne de valeur des services à développer ;
- Les modalités de dispensation et de rémunération de ces services - dans des centres de jour et/ou d'hébergement, et/ou à domicile, par des organisations publiques et/ou privées reconnues dont des professions indépendantes, avec des prestations payantes et/ou partiellement ou totalement subventionnées ;

- 
- De l'offre mobilisable en ressources humaines qualifiées.

Pour répondre à cette problématique du Care intégrant les enjeux de genre, les objectifs du programme d'appui budgétaire ont été définis comme suit :

**L'objectif spécifique** retenu est : « L'économie du Care fait l'objet d'une stratégie renforcée sur le secteur des personnes âgées » et se décline selon trois axes :

- Renforcer la **connaissance** sur l'économie du Care en vue d'une stratégie de soutien aux personnes âgées adaptée aux spécificités socio-économiques, financières et territoriales du Maroc ;
- Développer une nouvelle **offre de services** de jour pour les personnes âgées, respectueuse des conditions de travail décentes ;
- Contribuer à la **reconnaissance des métiers** du travail social et renforcer les qualifications pour l'exercice de ces métiers.

**Les résultats attendus**, sont de disposer à la fin du programme :

- D'un document d'orientation de l'offre de services pour les personnes âgées (public- privé- associatif) intégrant la dimension genre et territoire qui sera établi à partir d'une feuille de route, proposée en première année, d'une étude et d'un benchmark documentant la demande sociale, les modèles de financement et l'expérience capitalisée de l'offre proposée de services de jour;
- De nouveaux services de jour pour les personnes âgées, respectueux des normes réglementaires en vigueur, disponibles et gérés par des associations conventionnées et employant des RH qualifiées et déclarées ;
- De professionnel.le.s accrédité.e.s, comme travailleur.se.s sociaux ou en cours d'accréditation, bénéficiant d'un accompagnement pour leur accréditation.

### 3.1.2 Les principaux enjeux posés par le développement de l'économie du Care relative aux personnes âgées

#### 3.1.2.1 Une réponse à des besoins en hausse et à une demande sociale en pleine évolution

Le vieillissement démographique au Maroc a pour conséquence une augmentation rapide des effectifs des personnes âgées, passant de 1 million à 4,5 millions entre 1970 et 2022, soit un accroissement annuel de 2,8%, supérieur à celui de l'ensemble de la population. Les femmes âgées sont nettement plus nombreuses, plus souvent seules, selon le HCP, leur proportion est quatre fois plus élevée que celle des hommes (12,2% et 3,2%, respectivement<sup>5</sup>) avec des ressources financières majoritairement plus faibles.

Parallèlement à ce constat, malgré des efforts pour améliorer la participation des femmes au marché du travail, les données récentes montrent une stagnation du taux d'emploi des femmes au Maroc et une augmentation du taux de chômage féminin (avec des disparités régionales très marquées). Néanmoins, une classe supérieure de femmes cadres se développe en milieu urbain ainsi que le nombre

---

<sup>5</sup> Données 2022

de femmes seules cheffes de ménage, pouvant alimenter une demande de services d'aide à la personne.

Des études commanditées par l'OFPPT <sup>6</sup> montrent ainsi des besoins en services à la personne pour les ménages urbains de catégories socio-professionnelles A et B, avec une estimation en besoins de services à la personne de 40% avec des personnes âgées et 20% pour les ménages avec une personne en situation de handicap à domicile.

Les besoins en aides domestiques et/ou services vont augmenter, toutefois l'effet sur l'emploi ne sera pas proportionnel aux besoins. En effet, le principe de solidarité intergénérationnelle au Maroc et l'attribution du care aux femmes, créent une obligation de soins des grands-parents et beaux-parents résidants dans le foyer ou à proximité, les femmes pourraient continuer à assurer cette charge, renoncer à leurs emplois ou aller vers des emplois à temps partiel.

### 3.1.2.2 Une offre de services multi acteurs encore embryonnaire et faiblement qualifiée

En réponse à ces besoins croissants, on constate une offre de services et les emplois dans le soin rémunéré à autrui, qui ne cessent d'augmenter. Néanmoins les services souffrent d'un manque de structuration et de qualité avec une diversité d'acteurs et de prestations qui restent peu lisibles.

On note ainsi une évolution des services soutenus par le secteur public avec de multiples intervenants :

- Les institutions publiques – le Ministère de la Solidarité, l'Entraide Nationale, l'ADS et également l'INDH, et les collectivités territoriales ;
- Une mobilisation du secteur associatif ;
- Une part limitée mais en croissance de l'initiative privée sur certains segments dans le domaine du soin à domicile avec également la participation encore timide de certaines assurances/mutuelles.

L'offre en services sociaux, encadrée par les pouvoirs publics (notamment dans le cadre des Etablissements de Protection sociale) cible d'abord les populations en situation de vulnérabilité avec des prestations majoritairement gratuites.

En dépit d'améliorations apportées dans le cadrage des prestations et la formation des intervenants par les pouvoirs publics, les différents rapports<sup>7</sup> sur l'offre en services sociaux pointent :

- ✓ Des personnels insuffisants et insuffisamment qualifié.e.s, notamment pour ceux exerçant les fonctions sociales dans les EPS et une faible valorisation de ces métiers ;
- ✓ Une précarisation des professionnel.le.s aux rémunérations salariales faibles et dont beaucoup ne sont pas déclarés.
- ✓ Un encadrement insuffisamment qualifié impactant le rendement et la qualité des prestations ;

---

<sup>6</sup> Etude du potentiel de création de filières de formation aux métiers d'aide à la personne au Maroc – villes de Rabat, Marrakech, Tanger, Casablanca, Agadir et Fès, juillet 2019 par le Cabinet INFOMINEO. L'étude a été effectuée à partir d'une enquête en 2018 auprès de 509 ménages et 400 structures d'accueil (jardin d'enfants, crèches, maisons de jour personnes âgées, services pour personnes en situation de handicap.) dans six villes.

<sup>7</sup> Rapport de la cour des comptes sur les établissements de protection sociale prenant en charge les personnes en situation difficile, 2018. Etude par le Cabinet Mazars sur le travail social, 2018, Etude par Infomineo, 2019, déjà cité sur les métiers d'aide à la personne. [Rapport de diagnostic des établissements de protection sociale – Mai 2023 MSISF](#)

- 
- ✓ Une prédominance à la fois de la culture de la bienfaisance dans la délivrance des prestations et des investisseurs motivés par l'appât du gain ;
  - ✓ Une réglementation des services et des métiers qui progresse tout en restant insuffisante pour répondre à une demande sociale plurielle et dont l'opérationnalité (l'application des lois<sup>8</sup>) reste à faire.

Le ministère de la Solidarité, de l'Insertion sociale et de la Famille, en partenariat avec le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche scientifique et de l'Innovation, a lancé en octobre 2022 un programme de formation de 10 000 assistants sociaux d'ici 2030. Ce programme s'inscrit dans le cadre de la réforme du système des établissements de protection sociale. On note ainsi une offre de formation en forte hausse dans le supérieur et peu de filières techniciennes de niveau bac ou brevet, sauf à l'OFPTT (aide en éducation, aide socio-éducative) alors que les services sociaux employant du personnel, recourent à des professionnel.le.s faiblement qualifiés.

La nouvelle réglementation sur le travail social avec la sortie des textes d'application de la loi 45.18 devrait permettre une structuration des métiers du social et contribuer au déploiement d'une offre de formation plus cohérente et plus adaptée aux besoins. La réglementation reconnaît 18 métiers dont des métiers en lien avec les services et prestations à l'endroit des personnes âgées, qui pourront s'exercer en établissement ou en profession indépendante.

Le care nécessite donc de le penser à la fois du point de vue du développement d'une offre de services accessibles, porteuse d'emplois impliquant des qualifications spécifiques, mais également du point de vue des personnes recevant les soins, qui sont vulnérables et doivent pouvoir être protégées, et des travailleurs-ses du care à qui il convient de garantir un travail décent.

### 3.1.2.3 Les enjeux de genre posés par le développement de l'économie du care

Le développement de l'économie du care soulève plusieurs enjeux de genre.

#### *Les enjeux de genre à prendre en compte dans le développement d'une offre d'emplois*

Le secteur du care présente un potentiel économique important pour l'emploi des femmes (notamment en matière de vivier d'emploi). Toutefois les emplois proposés, en particulier dans l'aide à la personne, restent sous-payés, peu valorisés, largement attribués aux femmes avec une forte proportion non déclarée, y compris au sein des associations gestionnaires de services, bénéficiaires de subventions et/ou disposant d'une autorisation. Les femmes sont surreprésentées dans ces métiers au Maroc à cause, notamment des rôles traditionnels qui leur attribuent la responsabilité de s'occuper des autres. Dans les familles, les personnes recrutées comme personnel domestique, restent peu déclarées, la loi sur le travail domestique n'ayant pas encore eu les effets escomptés. L'étude de 2019 déjà citée sur les métiers d'aide à la personne montre que plus de 80% travaillent sans contrat et avec des rémunérations faibles variant entre 1500 à 2500 DH. Le manque de profils formés doit être questionné, car au vu des conditions de travail offertes, les professionnel.le.s formé.e.s pourraient aussi se détourner de ces postes.

---

Le développement du secteur care pourrait renforcer les inégalités femmes-hommes en amorçant une spirale négative de la déqualification sociale des services à la personne où les femmes sont facilement embauchées sans reconnaissance de l'expérience professionnelle. Les compétences et les conditions de travail constituent aussi les conditions à l'exercice des soins de qualité.

***Les enjeux de genre sont également à questionner au niveau de la demande en services.***

Les normes sociales vis-à-vis des ascendants influencent les décisions concernant la prise en charge des personnes âgées. Au Maroc, les femmes sont souvent responsables des soins aux personnes âgées, elles pourraient être confrontées à certaines difficultés et freins lorsqu'elles cherchent et recourent à des services externes, culpabilité et/ou stigmatisation de délaisser ses ascendants et prioriser son emploi. Différentes études ont, en effet, montré le rôle crucial des aidants dans la prise de décision de recourir à des services externes. Il conviendra donc de pouvoir appréhender ces freins socio-culturels et les éventuels obstacles psychologiques, comme la peur de la stigmatisation, l'appréhension liée à la nouveauté des services, la peur d'abandonner les « ainé.e.s ».

### **3.1.3 Justification d'une étude comportementale**

L'économie du Care dans le secteur des personnes âgées selon une approche intégrant le genre, pose donc plusieurs enjeux. Son développement sous-tend l'existence d' :

- ✓ Une offre de services accessibles, géographiquement, économiquement ;
- ✓ Une offre de services encadrée, en référence à l'obligation de protection des personnes vulnérables, cadrage des services offerts, des intervenants autorisés à exercer, des tarifications pour protéger tant la vulnérabilité du (de la) « client.e » que la qualité de l'offre ;
- ✓ Un marché de travail structuré avec des métiers reconnus et attractifs et des protections pour les employé.e.s, notamment pour les métiers de soutien aux personnes où domine l'informel et des risques psycho-sociaux et d'usure.

La définition d'une offre de services de jour est complexe et sa réussite dépendra de multiples facteurs, économiques, sociologiques, sanitaires, juridiques... Sa réussite s'évaluera sur la base du niveau d'utilisation que les personnes âgées et les familles réserveront à cette nouvelle offre. La décision de recourir et de rémunérer les services alternatifs sont influencés tant par des calculs économiques que des normes sociales qu'il convient d'appréhender préalablement à la mise en place d'une offre.

Si les besoins en care vont s'accroître en raison du vieillissement de la population, la demande sociale en services extérieurs reste difficile à évaluer. Le recours en services externalisés dépendra :

- des capacités financières des personnes âgées et des familles avec des femmes plus nombreuses aux revenus plus modestes ;
- de la situation d'emploi de la fille, belle-fille... et des calculs économiques des ménages ; –
- des systèmes de protection sociale existants, publics et privés de soutien aux charges d'autonomie des personnes âgées ;
- de la qualité, de l'accessibilité et de l'adaptation de l'offre proposée ;
- de la volonté ou capacité des aidant.e.s à déléguer leurs obligations sociales de soin.

---

Les calculs économiques sont à considérer sur les coûts « nets » des prestations à payer et sur les coûts d'opportunité pour les femmes de se maintenir/entrer en activité. Les calculs économiques incluent donc les coûts des services alternatifs, mais aussi les aides ou les mesures fiscales, incitatives, encourageant à la formalisation du secteur et à la promotion de l'emploi, notamment l'emploi des femmes. Outre ces calculs économiques, la prise de décision des familles de recourir à ces services sera fonction de paramètres non économiques (à identifier et documenter) :

- Les normes sociales (descriptives/injonctives) posées sur les femmes, les facteurs psychologiques et autres facteurs socio-économiques jouant sur le comportement et les implications psychologiques des aidant.e.s à « délaisser » leurs ascendants, ainsi que la perception de la nécessité d'un soutien externe ;
- L'information et les messages dispensés sur l'offre de services ;
- La qualité perçue de l'offre de service (pouvant également passer par sa tarification, son portage, sponsoring ou co-financement par des acteurs de confiance, etc...)

Les perceptions sur la qualité des prestations sont également influencées par les tarifs et les modalités de tarification. La gratuité ou un service à bon marché peut renvoyer un service de faible qualité, voire être considéré comme un service social, un déclassement pour certaines personnes et alimenter les craintes des aidants familiaux à y recourir. Un service trop onéreux pourrait également être peu sollicité en raison des calculs économiques ou activé dans le cadre de cofinancements avec des partenaires, assurances, mutuelles, pouvoirs publics.

Comme la mise en place de services ne va pas de pair avec une utilisation par les usager.ère.s, il apparaît opportun de pouvoir mieux saisir la demande sociale. C'est donc pour appréhender les facteurs qui motivent la décision de recourir à des services de jour pour les personnes âgées que cette étude est proposée.

### 3.2 Problématique, objectifs et résultats attendus de la mission

Compte tenu des enjeux exposés, l'étude vise à mieux cerner la demande sociale, prendre en compte les perspectives comportementales avant de définir la feuille de route pour le développement d'une offre de services pour les personnes âgées.

Il s'agira d'apporter des éléments de réponse sur le service ou les services à proposer aux ménages (nature du service, types et modalité de délivrance de prestations, modalités d'adhésion...), sur les modalités à développer et méthodes à employer pour favoriser le recours par les personnes âgées et les familles (ex : information, communication et accessibilité à une offre de qualité), sur les modes de rémunération du service (coût net). Plus globalement, la mission doit permettre de guider les orientations en matière de politique publique relative au soutien à l'autonomie des personnes âgées et dans une perspective de développer des emplois décents.

Pour ce faire, la mission poursuivra deux objectifs :



- 
1. Analyser la situation actuelle et mettre en lumière les freins ou barrières éventuels à l'adhésion au services (côté offre, ex : existe-t-il des obstacles à l'entrée des femmes et des hommes dans les formations / emplois du Care ? obstacles administratifs/organisationnels... à faire appel à des services de soin de jour ?)
  2. Eclairer les pouvoirs publics sur les déterminants des décisions des familles dans leur adhésion à une offre alternative de services de jour pour les personnes âgées en s'appuyant sur des méthodes rigoureuses des sciences comportementales ;
  3. Proposer un plan pour Renforcer les capacités du ministère de la Solidarité et ses institutions, en particulier l'Entraide Nationale, dans la prise en compte des déterminants comportementaux lors de la définition de services envisagés pour les publics, et plus largement des politiques publiques de l'assistance sociale.

La mission s'organisera selon deux axes de travail :

- **Le premier** avec la réalisation d'une étude comportementale (diagnostic) pour mieux comprendre et anticiper la manière dont les familles peuvent réagir à la mise en place d'une nouvelle offre de service sociaux. L'étude doit pouvoir identifier les freins (offre/demande) au recours à des services extérieurs de soin aux personnes âgées (ex : manque d'information, coûts, organisation, perception, facteurs psychologiques, culturels, sociaux, acceptabilité différenciée...) ; Existe-t-il des services/tâches plus acceptés que d'autres ; Quelle est la perception de la norme sociale autour de l'externalisation. Proposer des recommandations et leviers pour alimenter l'élaboration de la feuille de route de la politique publique et/ou de la mise en œuvre des activités, proposer des pratiques/outils à tester pour vérifier les constats.
- **Le second** apportant un accompagnement des services du MSISF sur l'apport des sciences comportementales dans l'élaboration des politiques sociales d'une offre de service aux personnes âgées(en matière de communication, de simplification des procédures, etc.)

Les résultats attendus sont :

1. Les services, la nature et les types de prestations pour lesquels les personnes âgées et les familles sont prêtes à recourir, sont clarifiés ;
2. Les leviers et les techniques pour inciter à l'utilisation et au paiement des services identifiés permettant la délivrance pérenne d'une offre de qualité, sont identifiés ;
3. Les compétences du MSISF sont étoffées en intégrant les outils de l'approche comportementale dans la définition de ses actions, et en particulier de la feuille de route pour le soutien à l'économie du care.

---

### 3.3 Éléments méthodologiques de la mission d'appui et livrables attendus

L'appui proposé est sur une durée de 6 mois. Un cadrage méthodologique préliminaire est proposé ci-après. Les soumissionnaires sont invités à détailler la méthodologie et les outils utilisés et sont encouragés à proposer des méthodologies complémentaires ou alternatives selon leur compréhension des enjeux.

Au démarrage, une réunion de cadrage permettra de concevoir une note de cadrage qui précisera la méthodologie, les techniques et outils envisagés, la bibliographie des ressources documentaires à mobiliser, le calendrier du déroulement de la mission selon les deux axes de travail ciblés.

#### ✿ Livrable attendu

- Livrable 1 : Une note de cadrage pour chacun des axes de la mission.

#### 3.3.1 Éléments de méthode pour l'axe 1 : L'étude comportementale relative au développement du care pour les personnes âgées

Une première étape sera un temps de cadrage et d'analyse de la problématique. Elle sera réalisée à partir des études et d'un benchmark des initiatives similaires qui permettront de disposer de données et de l'état du consensus sur le sujet abordé et d'apprécier en quoi la problématique est fonction de variables comportementales.

Cette étape clarifiera les parties prenantes clés qui seront impliquées, les barrières qui entraveraient l'utilisation et la rémunération des services pour les personnes âgées et les barrières comportementales qui pourraient influencer les comportements recherchés, cibles.

La seconde étape sera constituée par un diagnostic détaillé des facteurs comportementaux selon les différentes cibles identifiées, les personnes âgées, les familles, en particulier les femmes, dans l'utilisation des services alternatifs envisagés. Elle doit permettre de comprendre les barrières comportementales et les processus qui vont amener les personnes âgées et/ou les familles à décider :

- De recourir ou pas à certains services ou prestations externalisées ;
- De contribuer au paiement des prestations permettant d'offrir un service de qualité et des emplois décents.

Ce diagnostic permettra d'interroger des différents groupes selon les cibles sur la base des méthodologies proposées par le Consultant (à proposer dans son offre et ajuster lors de la phase de cadrage : entretiens semi-structurés, questionnaires, observations sur le terrain, enquêtes auprès des familles, acteurs du secteur, groupes de discussion, tests...).

La troisième étape proposera des recommandations et leviers pour alimenter l'élaboration de la feuille de route de la politique publique et/ou de la mise en œuvre des activités, proposer des pratiques/outils à tester pour vérifier les constats et contribuer à l'adoption du comportement cible sur

---

la base des barrières (sociales, comportementales, structurelles...) évaluées comme les plus entravantes.

Les recommandations et solutions à tester seront précisées selon les différents niveaux à envisager : niveau individuel interpellant le profil de la famille, le profil psycho affectif des PA, la dynamique des institutions et des professionnel.le.s des prestations, le niveau environnemental interpellant la société, les acteurs économiques et sociaux, collectivités territoriales, la société civile, les syndicats.

Des solutions pourront également être proposées sur les barrières structurelles repérées (ex : simplification administrative, adaptation des services...)

### ✱ Les livrables attendus

- Livable attendu 2 : Rapport de revue de l'existant littérature & de benchmark des initiatives similaires et cadrage de la problématique
- Livable attendu 3 : Rapport sur les facteurs comportementaux identifiés
- Livable attendu 4 : recommandations sur la définition d'une offre de services et la mise en œuvre de la politique publique et des activités projetées.

#### 3.3.2 L'accompagnement du MSISF

Le soumissionnaire devra préciser dans son offre des éléments sur le contenu de l'accompagnement proposé aux directions et personnels du MSISF et les institutions retenues.

L'accompagnement s'établira selon des méthodes participatives afin d'amener le MSISF à :

- prendre conscience que les connaissances sur la manière dont les individus prennent des décisions, réagissent aux incitations, et interagissent avec leur environnement social et économique, contribue à accroître l'efficacité et l'impact des mesures envisagées ;
- découvrir de nouveaux outils d'intervention publique enrichissant les méthodes actuelles, en connaître les fondements théoriques et savoir les intégrer dans leur pratique.
- Identifier les changements à mener en interne pour mieux intégrer ces approches à leurs pratiques et la définition des politiques publiques en matière de Care / politiques sociales

L'offre devra préciser les grandes lignes de contenus et modalités de l'accompagnement du ministère et indiquer notamment comment le ministère pourra être associé à l'étude actuelle qui constituera une expérimentation directe pour tester leur acquis sur les concepts et les techniques dispensées.

### ✱ Livrables attendus

- Livable 5 : Un plan de renforcement des capacités incluant un plan d'action pour l'intégration des approches comportementales dans les politiques sociales, comprenant un volet renforcement des capacités (information/accompagnement)
- Livable 6 : Un guide des méthodes et conseils pratiques d'utilisation des sciences comportementales dans la définition des politiques sociales.

---

### 3.4 Expertises requises

Un cabinet spécialisé et expérimenté dans la réalisation d'études dans le domaine des sciences comportementales, pouvant s'adjoindre des experts internationaux, afin de proposer une composition d'équipe incluant un acteur universitaire ayant une expérience en sciences comportementales sera privilégiée. A ce titre, les expertises suivantes sont attendues :

- Expérience professionnelle dans le domaine des sciences comportementales (économie comportementale, psychologie, anthropologie, neurosciences, sociologie comportementale...).
- Des travaux sur le genre et l'autonomisation économique des femmes sous le prisme comportemental
- Une expérience avérée dans la conception et la réalisation d'études de terrain, en mettant en œuvre des méthodologies variées telles que des questionnaires, des observations, et des revues de la littérature. Expérience avérée en protection sociale
- Expérience réussie de la préparation et du soutien à la mise en œuvre de politiques publiques ;
- Expérience de l'engagement stratégique auprès d'équipes multidisciplinaires et de hauts fonctionnaires, du secteur privé et des citoyens ;
- Forte capacité de travail et d'autonomie, flexibilité et organisation, réactivité ;
- Maîtrise de la langue française et de l'arabe marocain (à minima le personnel affecté aux rencontres avec les publics cibles, aux enquêtes de terrain).
- Une expérience pertinente dans les projets techniques de coopération internationale est appréciée.

Le soumissionnaire est responsable de proposer une équipe d'expert.es couvrant les différents besoins exprimés et assurer la répartition des jours entre ces expert.es selon les deux axes de la mission.

Les personnes proposées dans l'offre du soumissionnaire sont celles qui seront affectées à l'exécution du marché. Le soumissionnaire doit donc assurer la disponibilité de ces personnes pour l'exécution du marché.

### 3.5 Organisation et gestion de la mission

L'exécution du marché se fera en français

#### 3.5.1 Calendrier indicatif de la mission et lieu de la mission

La mission débutera en novembre début janvier 2025 et se terminera au plus tard début juillet 2026, avec des jalons clairement définis pour chaque étape du processus lors du cadrage de la mission.

La première réunion de travail sera organisée pour planifier les étapes de la mission et marquer le début officiel des travaux du soumissionnaire.

Le calendrier indicatif est le suivant :

N°	Livrables attendus	Dates indicatives
	Démarrage de la prestation - Réunion de cadrage	Semaine du 5 janvier 2026
1	Remise de la note de cadrage	Semaine du 19 janvier 2026
2	Remise des livrables 2, 3 et 4	D'ici fin mars 2026
3	Remise des livrables 5 et 6	D'ici mi-juin 2026
4	Remise du livrable final	Début juillet 2026

### 3.5.2 Gestion de la mission

Afin d'assurer une cohérence d'ensemble et une complémentarité effective entre les deux études actuellement conduites dans le cadre du programme d'appui au développement de l'économie du care et des services destinés aux personnes âgées, la présente mission sera mise en œuvre en étroite coordination avec l'équipe en charge d'une 2<sup>ème</sup> étude sur « la demande sociale, le potentiel économique et les modalités de financement des services destinés aux seniors ». Cette coordination portera notamment sur les phases communes d'analyse diagnostique, de collecte de données de terrain, d'organisation des ateliers participatifs et de restitution intermédiaire. Les échanges réguliers entre les deux équipes permettront d'éviter les redondances méthodologiques et les doublons d'activités, de mutualiser les informations et données collectées, et d'assurer une convergence des analyses. Sous la supervision du comité technique, associant le MSISF, le MEF et les partenaires techniques (AFD et ONU Femmes), cette collaboration garantira la cohérence des résultats et la complémentarité des livrables dans une logique intégrée d'appui à la stratégie nationale sur l'économie du care.

### 3.5.3 Coordination technique et dispositifs de suivi

Une cellule de coordination technique conjointe sera instituée à cet effet, composée de représentants du MSISF, du MEF, de l'AFD et d'ONU Femmes, ainsi que des points focaux désignés par chacune des deux équipes de consultants. Cette instance aura pour mission d'assurer la planification concertée des activités, d'harmoniser les approches analytiques et méthodologiques, et de superviser l'articulation entre les résultats des deux études. Chaque équipe demeurera responsable de la conduite scientifique et technique de son propre mandat, mais veillera à maintenir un dialogue permanent et à coordonner les actions transversales, notamment en matière de diagnostic, d'ateliers multi-acteurs et de restitution finale. Ce dispositif contribuera à garantir la complémentarité opérationnelle et la cohérence stratégique des deux études au service d'une vision intégrée de l'économie du care et du développement des services aux personnes âgées au Maroc.

---

#### 3.5.4 Contenu de l'offre

L'offre concise inclura les éléments suivants :

- Compréhension des termes de référence.
- Méthodologie incluant le chronogramme d'exécution de la mission et de remise des livrables.
- Présentation, références et CV du ou des experts.e.s.