

CAHIER DES CHARGES

I. Informations générales

Intitulé de la mission	Etude de diagnostic comportemental sur l'adhésion des Travailleurs non-salariés à l'Assurance Maladie Obligatoire
Bénéficiaires	DB (Direction du budget)
Pays	Maroc
Durée totale des jours prévus	6 mois

II. Contexte et justification du besoin

En novembre 2021, l'AFD a octroyé un premier financement budgétaire de politique publique de 150 M€ pour soutenir l'extension de l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) au Maroc et renforcer l'offre de soins. L'assistance technique portée par Expertise France se poursuit jusqu'en juin 2025.

Un second projet d'appui (CMA1348) a été accordé en 2024 afin de poursuivre l'extension et la soutenabilité du système AMO.

La présente étude, financée sur la subvention du premier programme (CMA1282), vise à analyser les déterminants comportementaux expliquant la non-adhésion d'une partie importante des Travailleurs Non-Salariés (TNS) au système d'assurance maladie — malgré la réforme majeure engagée par le Royaume du Maroc.

L'AFD développe actuellement une stratégie d'intégration des sciences comportementales dans ses projets. Ce diagnostic s'inscrit dans cette dynamique, afin d'apporter une compréhension fine des comportements, biais cognitifs, normes sociales, contraintes administratives ou économiques pouvant limiter la participation des TNS.

III. Objectifs et résultats poursuivis

1) Objectif général

Réaliser un diagnostic comportemental approfondi afin d'identifier les freins, barrières et leviers influençant l'adhésion des Travailleurs Non-Salariés (TNS) à l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) au Maroc, et proposer des pistes d'intervention permettant d'améliorer cette adhésion.

Objectifs spécifiques :

- Analyser les comportements et déterminants cognitifs, sociaux, économiques et administratifs qui influencent la décision d'adhésion ou de non-adhésion à l'AMO.
- Différencier les freins selon les catégories socioprofessionnelles de TNS, les régions, le niveau socio-économique et le genre.

- Étudier le rôle et les pratiques des institutions et agents publics impliqués dans l'inscription et la gestion des dossiers TNS.
- Identifier les leviers comportementaux et les solutions potentielles permettant d'améliorer l'adhésion (simplification, nudges, communication, accompagnement...).
- Renforcer la capacité des institutions marocaines à intégrer les sciences comportementales dans leurs stratégies AMO.
- Sensibiliser les acteurs clés (administrations, partenaires, société civile) aux résultats du diagnostic et aux solutions possibles.

2) Résultats à atteindre

- I. **Une compréhension claire et documentée des freins à l'adhésion** à l'AMO parmi les TNS (psychologiques, sociaux, économiques, procéduraux, institutionnels).
- II. **Une cartographie des acteurs**, processus et pratiques institutionnelles liées à l'inscription et gestion des TNS.
- III. **Une analyse comparée de 2 à 3 catégories de TNS**, incluant une perspective genre.
- IV. **Un rapport de diagnostic complet**, reposant sur une revue de littérature, des enquêtes de terrain (entretiens, focus groups, enquêtes quantitatives) et une analyse institutionnelle.
- V. **Un ensemble de solutions ou pistes d'interventions comportementales**, justifiées et contextualisées, pouvant être testées dans une phase ultérieure (nudges, simplification, accompagnement, outils de communication...).
- VI. **Un atelier de restitution** pour présenter le diagnostic et renforcer les capacités des acteurs en sciences comportementales.
- VII. **Une feuille de route préliminaire** identifiant les tests ou interventions prioritaires pour la suite du programme.

IV. Description de la mission

1) Activités prévues

La prestation est décomposée en plusieurs phases techniques décrites ci-dessous :

- **Phase 1 : Démarrage et cadrage de l'étude :**
 - Mise en place de la prestation. Cette phase inclura dans un premier temps un travail de préparatoire avec l'équipe d'experts recrutés, puis une réunion / un atelier de lancement avec l'AFD et les parties prenantes de l'étude, visant à préciser le programme et les échéances de l'étude, ainsi que les dispositions logistiques associées. Le travail préparatoire au titre de la mise en place de la prestation permettra d'établir une partie spécifique au genre dans le cadre de l'établissement de la note de cadrage globale de l'étude de faisabilité, pour l'équipe d'experts, préalablement à la mission de terrain ;
 - Revue de littérature afin de cadrer les enjeux de l'étude et le diagnostic qui sera réalisé
- **Phase 2 : Diagnostic comportemental**
 - Enquête de terrain auprès des groupes cibles et acteurs identifiés dans la revue de littérature permettant d'affiner la cartographie et l'analyse de l'écosystème
 - Réalisation d'un rapport de diagnostic.

- **Phase 3 : Organisation d'un atelier / workshop pour partager le diagnostic et les solutions proposées avec les acteurs clés du secteur** : société civile, corps intermédiaires, les groupes cibles ayant été « analysés » pour s'assurer de l'acceptabilité des solutions proposées

2) Livrables attendus

Phase	Livrables	Délai
Phase 1	Note de cadrage Revue de littérature	Mars 2026
Phase 2	Cartographie analytique des acteurs Rapport de diagnostic complet	Mai – Juin 2026
Phase 3	Rédaction d'un rapport de recherche détaillé qui inclut la méthodologie, les résultats, les conclusions et les recommandations.	Juillet 2026

Le règlement des prestations sera effectué de manière échelonnée, à la fin de la livraison et la validation de chaque phase, conditionné à la bonne réception ainsi qu'à la validation des feuilles de temps et des livrables associés. Chaque facture reflétera les travaux effectivement réalisés et approuvés, garantissant ainsi une progression rigoureuse et conforme aux exigences du projet.

3) Coordination

La validation des livrables s'effectue en deux étapes. Dans un premier temps, chaque livrable fait l'objet d'un débriefing entre le prestataire, l'AFD et les contreparties, permettant de formuler d'éventuels ajustements. **Cette phase d'échanges, qui doit intervenir dans la semaine suivant la remise du livrable, précède sa transmission au comité de pilotage.**

Un comité technique mixte assurera la supervision de l'avancement de la mission et la validation des livrables. Des réunions périodiques seront organisées avec l'ensemble des parties prenantes afin de garantir un suivi régulier des travaux ; chacune de ces réunions fera l'objet d'un compte rendu formalisé, transmis dans un délai maximum de 48 heures. Une réunion de lancement se tiendra dans les trois jours suivant la notification du contrat. Par ailleurs, un rapport synthétique sera remis à l'issue de chaque étape finalisée, et une présentation finale sera organisée afin de partager les résultats de la mission.

La validation finale repose sur plusieurs critères : la clarté, la lisibilité et la qualité analytique du livrable ; son caractère synthétique ; le respect des délais et du périmètre de la prestation ; la pertinence et l'opérationnalité des conclusions ; la valeur ajoutée apportée par rapport aux travaux existants ; ainsi que la cohérence globale avec l'ensemble des livrables de l'étude.

Mme Marie Tricoli, Directrice Adjointe du projet marie.tricoli@expertisefrance.fr et Mr. Baptiste LORIN, Chargé de projet baptiste.lorin@expertisefrance.fr seront les interlocuteurs unique du prestataire pour Expertise France.

En outre, des échanges réguliers avec le siège ainsi qu'avec le directeur du projet Mr Réda Benamar reda.benamar@expertisefrance.fr seront à prévoir sur l'état d'avancement des missions et éventuellement les difficultés rencontrées.

V. Lieu, Durée et Modalités d'exécution

- 1) Période de mise en œuvre : 6 mois
- 2) Date de démarrage provisoire : 20/02/2025
- 3) Date de fin provisoire : 20/07/2026

Un calendrier détaillé sera proposé par le prestataire.

VI. Expertise et profil demandés

A. Profil Recherché

L'étude sera confiée à un bureau d'études spécialisé en étude comportementale, avec une expérience avérée dans la réalisation de diagnostics comportementaux. Le cabinet est libre de présenter l'équipe qu'il préconise pour répondre à la mission.

Une composition d'équipe incluant un acteur universitaire ayant une expérience en sciences comportementales sera privilégié (voir profil ci-dessous). Elle devra, par ailleurs, prendre en considération la composante genre dans l'analyse des freins à l'adhésion et avoir une bonne connaissance du cadre AMO et du dispositif TNS notamment en ce qui concerne les processus d'adhésion et de gestion.

1) Profil des experts désignés en charge de l'exécution du contrat

A. Qualifications et compétences :

- Maîtrise ou doctorat et au moins 5 ans d'expérience professionnelle en sciences comportementales (économie comportementale, psychologie, anthropologie, neurosciences, sociologie comportementale...);
- Excellentes qualités /capacités :
 - de communication
 - de travail en équipe et relationnel
 - de transmission des savoirs
 - de synthèse et de rédaction
 - d'analyse et résolution des problèmes
 - de prise de décision et d'initiative
- Forte capacité de travail et d'autonomie, flexibilité et organisation, réactivité ;
- Excellente maîtrise du français (écrit / oral) ou de l'anglais (écrit / oral) en fonction du pays d'intervention.

B. Expérience professionnelle spécifique

- 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 ;

- Une expérience pertinente dans les projets techniques de coopération internationale est appréciée ;

