

## **Termes de référence**

### **Recrutement d'un/e Consultant/e individuel/le pour la réalisation d'une étude relative à la satisfaction des usagers des services de santé reproductive.**

La présente consultation est ouverte exclusivement aux consultant.es individuel.les.

Les offres reçues au nom de sociétés ne seront pas prises en considération.

#### **1. Contexte et justificatifs :**

En application des programmes gouvernementaux qui ont mis les attentes des citoyens au cœur de leurs préoccupations, écouter la voix des patient.e.s et évaluer leurs expériences est un dispositif nouveau de mesure et d'amélioration continue que le Ministère de la Santé et de la Protection Sociale (MSPS) a tenu à mettre en place afin d'évaluer les progrès accomplis et leurs impacts potentiels sur la qualité des services, la satisfaction des usagers et in fine sur la santé des citoyen.ne.s.

Aujourd'hui, et en dépit du renforcement quantitatif de l'offre de soins, le niveau de satisfaction des usagers - souvent relié à un déficit qualitatif, à des modèles de pratiques médicales et d'organisation inadéquats - reste sujet à des polémiques médiatiques sans aucune donnée factuelle.

Les usagers pourront non seulement témoigner de leur utilisation et de leur satisfaction à l'égard des services mais également de leurs attentes.

L'éclairage apporté sur le plan de l'organisation des services, complémentaire aux données portant sur la santé de la population, devra contribuer à définir les priorités d'action pour améliorer la satisfaction des usagers et rétablir la performance du système de santé et ainsi contribuer concrètement au chantier innovant de la Refonte du système de santé qui s'articule autour de la bonne gouvernance, la revalorisation des ressources humaines, la réhabilitation de l'offre sanitaire et la digitalisation.

#### **2. Objectifs de l'étude**

- Mesurer la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé reproductive ;
- Identifier les déterminants de la satisfaction des usagers des services de santé ;
- Disposer d'un baromètre de mesure des attentes des usagers des services de santé.

#### **3. Méthodologie**

L'étude combinera deux approches :

- Une approche qualitative permettant d'appréhender les vécus, les perceptions, et les comportements des usagers.
- Et une approche quantitative permettant de vérifier dans quelles mesures les recommandations du MSPS sont appliquées et correspondent aux attentes.

Les outils utilisés dans cette étude seront diversifiés :

- Réclamations des clients
- Communication directe avec les clients
- Questionnaires/enquêtes

- Groupes de discussion
- Associations de consommateurs
- Communication aux médias

L'enquête couvrira 4 Régions du Royaume du Maroc et elle concernera les usagers des services de santé reproductive ayant fréquenté les services de soins (1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> lignes) au niveau urbain et rural dans les trois derniers mois.

La population cible sera choisie sur la base d'un échantillonnage, combinant critères aléatoires et raisonnés, prenant en considération différentes catégories de population vulnérables (femmes enceintes, parturientes, femmes migrantes, femmes en situation de handicap, etc.), sans contraintes ni cadre limitant leurs expressions. Un minimum de 1 000 usagers est requis.

#### 4. Les différentes tâches de la consultation

Ces tâches sont mentionnées à titre indicatif, le consultant sera amené à procéder à l'examen de chaque tâche avec la Direction de la Population et le Fonds des Nations Unies pour la Population (UNFPA) :

1. Procéder à une recherche bibliographique
2. Identifier les thèmes à développer dans l'enquête, questions sur des facteurs à forts impacts, satisfaction globale, classement des facteurs par ordre d'importance :
  - La qualité de l'accueil de l'information et de l'orientation
  - L'efficacité de la prise en charge : point central de l'étude
    - L'urgence
    - Diagnostic pertinent au premier contact
    - Prise en charge thérapeutique
    - Evènement indésirable (erreur de diagnostic, de traitement, de suivi, ...)
    - Abondons des services publics
    - Orientation vers le secteur privé
  - La compétence des professionnels de santé selon les différents profils impliqués (sage-femme, infirmière, médecin généraliste, médecin spécialiste, etc.)
  - L'utilisation des technologies modernes ;
  - La prise en charge financière / Assurance maladie ;
  - La continuité des services de santé reproductive ;
  - L'utilisation de la digitalisation pour la continuité des services de santé reproductive ;
  - L'adaptation aux besoins spécifiques ;
  - Les réponses aux besoins ;
  - Humanisation/ traitement de la personne/ empathie et respect des droits humains ;
  - Participation à la prise en charge ;
  - Transparence ;
  - Déontologie et éthique ;
  - Accès à l'information, sécurité des informations ;
  - Autres (à définir avec les commanditaires de la consultation).
3. Définir la population de l'étude en milieu urbain et rural ;
4. Déterminer la taille de l'échantillon et la méthode de l'échantillonnage ;
5. Développer les questionnaires ;
6. Préparer le protocole de l'enquête selon les TdR incluant le protocole de pré-enquête ;
7. Préparer un plan d'analyse : variables à analyser, croisement des variables ;
8. Identifier et former les enquêteurs/ trices ;
9. Réaliser l'enquête : réalisateurs, référents, calendrier, ... ;
10. Organiser des réunions intermédiaires avec les personnes chargées du recueil des données ;

11. Procéder à une analyse préliminaire : validité des données recueillies ;
12. Analyser les données (analyse multidimensionnelle) : analyse statistique destinée à répondre aux questions de l'enquête en tenant compte simultanément de plusieurs variables, diagramme des performances ;
13. Présenter les résultats ;
14. Fournir à la Direction de la Population et UNFPA des résultats dans un rapport global, un rapport de synthèse et une fiche synthétique selon le modèle de UNFPA en français, en anglais et en arabe, en donnant un aperçu précis sur le bilan des connaissances déjà acquises sur le thème et faire une description de :
  - Objectifs de l'enquête ;
  - Population étudiée et les groupes observés ;
  - Choix de la méthode d'observation (type d'enquête) ;
  - Données recueillies, méthodes de recueil et validité ;
  - Résultats présentés de manière claire avec indication des méthodes d'analyse et tests statistiques utilisés ;
  - Identifier les axes d'amélioration éventuels ;
  - Autre information jugée utile.

## 5. Durée de la consultation :

La durée totale de la consultation est de 41 jours/Homme étalés sur 90 jours répartis sur deux phases. Une première allant de Novembre et mi-Décembre 2024 et une deuxième allant de Janvier à mi-Février 2025. Les livrables seront répartis sur ces deux phases.

La consultation commencera à partir de la date de signature du contrat.

## 6. Profil du/de la consultant(e) :

Le/La consultant(e) national(e) doit avoir les compétences et les qualifications suivantes :

- Être titulaire d'un Doctorat en Médecine ;
- Avoir au moins 5 ans d'expérience en santé et management ;
- Avoir une bonne connaissance de l'organisation du système de santé marocain et des Programmes Nationaux de santé reproductive ;
- Avoir une expérience confirmée dans le travail collaboratif avec l'autorité gouvernementale en charge de la santé ;
- Avoir une capacité de recherche et d'analyse documentaire (publications, ouvrages ou similaires) ;
- Avoir des fortes capacités d'analyse, de synthèse et de rédaction ;
- Avoir des fortes aptitudes de communication à l'orale et à l'écrit ;
- Avoir une excellente maîtrise de la langue française.

Aussi, une expérience en matière d'évaluation d'au moins une des composantes du paquet de soins de santé reproductive serait un atout.

## 7. Supervision de la consultation, livrables et paiement :

La consultation sera supervisée directement par la Direction de la Population (ou les Divisions en charge des Programmes sanitaires en faveur de la femme relevant de la Direction de la Population quand c'est nécessaire) et le Bureau de UNFPA - Rabat.

Les livrables que le/la consultant (e) doit fournir sont :

- Livrable 1. Note méthodologique avec un chronogramme : 2 jours de travail. Paiement 20%.
- Livrable 2 : Protocole de l'étude : 8 jours de travail. Paiement 30%.

- Livrable 3 : Rapport final de l'étude : rapport global, le rapport de synthèse et la fiche synthétique : 31 jours de travail. Paiement 50%.

Les livrables doivent être validés dans un atelier de restitution auquel assisteront les parties prenantes et tout autre intervenant ou structure dont la présence est jugée utile par la Direction de la Population et UNFPA.

## 8. Dossier de l'offre :

Le dossier de l'offre se compose de :

- Note méthodologique décrivant la démarche qui sera suivie pour répondre aux termes de référence de la consultation ;
- CV détaillé répondant aux critères mentionnés dans le paragraphe ci-dessus relatif au Profil du/de la candidat(e) ;
- Calendrier d'exécution ;
- Proposition budgétaire.

NB : Toute offre ne présentant pas les quatre éléments ne sera pas considérée.

## 9. Confidentialité :

Le/la consultant/e retenu/e pour la présente mission est tenu/e de respecter une stricte confidentialité vis-à-vis des tiers, pour toute information relative à la mission ou collectée à cette occasion. Tout manquement à cette clause entraîne l'interruption immédiate de la mission. Cette confidentialité reste de règle et sans limitation après la fin de la mission.

## 10. L'évaluation des offres :

L'évaluation des offres comportera :

- L'évaluation de l'offre technique ;
- L'évaluation de l'offre financière.

Les offres seront jugées sur les critères suivants :

1. La valeur technique de l'offre (note sur 100, pondération 60%).
2. L'offre financière (note sur 100, pondération 40%).

Il est demandé aux candidat.e.s que leurs offres comprennent les éléments nécessaires et suffisants à leur appréciation.

Le/la candidat.e retenu.e recevra un courrier par mail à l'adresse indiqué dans le CV, l'invitant à se présenter à engager les procédures de consultation.

### a. Analyse technique comparative des offres

Une note technique T sur 100 sera attribuée à chacune des offres selon le barème suivant :

Critères	Note
Profil, formation et diplômes : - Être titulaire d'un Doctorat en Médecine : 10 points - Avoir au moins 5 ans d'expérience dans le domaine santé et management : 4 points - Avoir une bonne connaissance de l'organisation du système de santé marocain et des Programmes Nationaux de santé reproductive : 3 points	20

- Avoir une expérience confirmée dans le travail collaboratif avec l'autorité gouvernementale en charge de la santé : 3 points	
Expériences en lien avec la consultation : - Avoir une capacité de recherche et d'analyse documentaire (publications, ouvrages ou similaires) : 20 points - Avoir des fortes capacités d'analyse, de synthèse et de rédaction : 3 points - Avoir des fortes aptitudes de communication à l'orale et à l'écrit 3 points - Avoir une excellente maîtrise de la langue française : 2 points - Avoir une expérience en matière d'évaluation d'au moins une des composantes du paquet de soins de santé reproductive serait un atout : 2 points	30
Pertinence de la note méthodologique	50
Total	100

#### b. Analyse financière comparative des offres

A l'issue de la phase précédente, chaque offre financière sera dotée d'une note (F) sur 100 : la note 100 sera attribuée à l'offre valable techniquement et la moins disant. Pour les autres offres, la note sera calculée au moyen de la formule suivante :

$$F=100 * P \text{ min} / P \text{ (P : Prix de l'offre et Prix min : Prix de l'offre valable techniquement et la moins disant)}.$$

#### c. Analyse technico-financière

Les notes techniques (T) et financières (F) obtenues pour chaque candidat seront pondérées respectivement par les coefficients suivants :

60% pour l'offre technique.

40% pour l'offre financière.

$$N = 0,6 * T + 0,4 * F$$

Les candidatures seront classées en fonction du total pondéré « N ».

Important : Seront systématiquement éliminées de cette phase toutes les offres ayant obtenu :

- Une note technique inférieure à la note technique minimale de 60 points qui représente 60% de la note maximale des offres techniques (100 points).
- Les offres techniques seront évaluées sur la base de leur degré de réponse aux termes de références.

### 11. Le dépôt du dossier de candidature :

Les candidatures doivent être envoyées dans un **seul mail** l'offre technique et financière (en format PDF et dans deux fichiers séparés) à l'adresse suivant : [hr@unfpa.org](mailto:hr@unfpa.org) et indiquant dans l'objet « **Etude relative à la satisfaction des usagers des services de santé reproductive** » et ce au plus tard le **10 Octobre 2024 à 17h00**, date et heure limites de réception des offres.

Les dossiers qui parviendraient après la date et heure limites fixées ci-dessus ne seront pas pris en compte.