



ENQUETE NATIONALE DE SATISFACTION MENEES AUPRES DES PERSONNES VIVANT AVEC LE VIH-PVVIH

TERMES DE REFERENCES POUR LE RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT NATIONAL

Activité n°13167

I. CONTEXTE

La satisfaction des usagers des services de santé représente aujourd'hui un indicateur clé de performance des programmes de santé publique, Elle reflète non seulement l'accessibilité des soins, la relation soignant-soigné, mais également l'expérience vécue des patients dans leur parcours thérapeutique, influençant directement l'adhésion aux soins, la rétention dans le suivi, ainsi que l'atteinte des objectifs nationaux et internationaux notamment pour la lutte contre le VIH. En effet, la prise en charge du VIH repose non seulement sur l'accès aux traitements antirétroviraux, mais également sur la qualité des services offerts aux personnes vivant avec le VIH (PVVIH).

Dans le cadre du Plan Stratégique National Intégré 2024-2030 de lutte contre le sida, les infections sexuellement transmissibles et les hépatites virales, le Ministère de la Santé et de la Protection Sociale intensifie ses initiatives visant à promouvoir un accès équitable à des soins de qualité, à adopter une approche centrée sur la personne et à adapter les prestations aux besoins spécifiques de chaque cas.

Le référentiel de certification des centres référents VIH menée depuis ces trois dernières années se compose d'un volet relatif aux droits du patient et des familles. Aussi, l'observatoire communautaire mis en place dans le cadre du projet FORSS permet de faire remonter les doléances des patients et leur vécu. Ceci sans parler des données des études stigma index menées depuis 2016 et qui visent à apprécier le degré de stigmatisation et discrimination des PVVIH notamment au sein des structures de soins.

Malgré l'existence de toutes ces données, et pour assurer une amélioration continue de l'offre de services, il est impératif de disposer de données plus précises quant à l'expérience et au vécu des PVVIH dans les structures de prise en charge, Cela concerne l'ensemble de leur parcours au sein de l'hôpital, depuis l'accueil et les démarches administratives jusqu'à la consultation, la réalisation d'examens complémentaires et la dispensation des traitements antirétroviraux au niveau des services spécialisés. Cette expérience doit notamment être documentée en matière de confidentialité, d'accessibilité, de disponibilité des traitements, de communication avec les prestataires et d'accompagnement psychosocial.

À cet égard, une enquête nationale de satisfaction auprès des personnes vivant avec le VIH (PVVIH) sera conduite dans la subvention du Fonds mondial Maroc. En effet, en l'absence d'investigations similaires menées à l'échelle nationale, cette étude constitue une étape essentielle pour documenter de manière rigoureuse l'expérience et les perceptions des bénéficiaires à l'égard des services de prise en charge. Les résultats attendus permettront d'identifier les forces et les insuffisances du dispositif actuel, de guider l'élaboration et l'ajustement des interventions futures, de renforcer la qualité des soins, d'optimiser l'adhésion thérapeutique ainsi que la rétention dans le continuum de soins. Ainsi, cette démarche contribuera à l'atteinte des objectifs nationaux de contrôle de l'épidémie, tout en intégrant les attentes et besoins exprimés par les usagers.

II. OBJECTIFS

1. Objectif général

Mesurer le niveau de satisfaction des PVVIH au Maroc vis-à-vis des services de prévention, de prise en charge, de suivi et d'appui psychosocial afin d'identifier les lacunes du dispositif actuel et de proposer des actions d'amélioration susceptibles de renforcer la qualité des prestations dédiées au VIH.

2. Objectifs spécifiques

- Évaluer la satisfaction des usagers par rapport à la qualité de la relation avec les prestataires de soins dans les centres référents de prise en charge, des autres services hospitaliers, des établissements de soins de santé primaire (ESSP) et/ou ONG.
- Apprécier la satisfaction liée à la disponibilité des traitements antirétroviraux (ARV) et à la prise en charge des besoins médicaux associés.
- Analyser la perception des PVVIH sur le respect de la confidentialité, de la dignité et l'absence de discrimination dans les structures de soins.
- Examiner la satisfaction concernant l'information, l'éducation thérapeutique et l'accompagnement psychosocial.
- Recueillir les attentes, besoins et suggestions des PVVIH afin de formuler des recommandations pratiques.
- Comparer les résultats par type de structure (centre référent, ESSP, hôpital, ONG) et par région/zone.

III. RESULTATS ATTENDUS

1. Disponibilité de données nationales factuelles et actualisées sur le niveau de satisfaction des PVVIH vis-à-vis des services de prise en charge du VIH, de suivi et d'appui psychosocial.
2. Soutenir une approche participative en renforçant la participation de la communauté des PVVIH aux activités de recherche et d'évaluation des services.
3. Formulation de recommandations opérationnelles permettant de renforcer la qualité et la performance du programme national IST-VIH.

IV. TACHES DU CONSULTANT

Le consultant travaillera en étroite collaboration avec le comité de pilotage pour la conduite de l'enquête nationale de satisfaction auprès des PVVIH au Maroc, composé du directeur de la DELM, DMT, PNLs, UGFM, DHSA, DICOM, ONUSIDA Maroc, OMS, CNDH, les représentants des PVVIH au CCM, comité technique de prise en charge du VIH et d'autres personnes ressources. Les tâches à réaliser sont les suivantes :

1. Effectuer une revue documentaire sur les études similaires réalisées ;
2. Mener des entretiens et focus groupes avec les parties prenantes ;
3. Elaborer le protocole de recherche spécifique de l'enquête nationale de satisfaction auprès des PVVIH ;
4. Développer, contextualiser et finaliser le questionnaire de collecte des données, ainsi que les outils complémentaires nécessaires.
5. Prétester le questionnaire et intégrer les ajustements requis ;
6. Préparer et encadrer le programme de formation des équipes d'enquêteurs.
7. Accompagner Suivre la collecte des données avec l'appui des chefs des équipes.
8. Élaborer un dispositif d'analyse de données permettant une analyse comparative avec d'autres pays ou régions, en s'appuyant sur des indicateurs standardisés internationaux reconnus.
9. Animer un atelier de validation des résultats de l'enquête.
10. Elaborer le rapport final de l'enquête.

V. LIVRABLES

- Protocole de l'enquête.
- Questionnaire et outils de collecte.
- Guide de l'enquêteur.
- Guide d'entretien.
- Base de données finale, version Excel/CSV.
- Plan d'analyse.
- Rapport final de l'enquête en format Word et PDF.
- Présentation PPT de restitution.

VI. PROFIL DU CONSULTANT

- Expertise en matière de recherche qualitative et quantitative en rapport avec les programmes sociaux.
- Expérience antérieure dans les enquêtes de satisfaction des clients et/ou des patients.
- Connaissance du contexte marocain, maîtrise des langues locales et capacité de travailler avec les communautés.
- Connaissance du domaine du sida serait un atout.
- Capacité d'analyse statistique et qualitative.
- Capacité de rédaction de rapport.

VII. DUREE ET ORGANISATION DE LA CONSULTATION

L'enquête nationale de satisfaction est programmée entre **Mars et Septembre 2026**. La durée estimée de la consultation est de **30 jours**, répartis comme suit :

Tâches	Durée
Revue documentaire	2 jours
Entretiens et focus groupe	3 jours
Elaboration du protocole, questionnaires et outils de l'enquête	6 jours
Préparation et conduite de la Formation	4 jours
Suivi du déroulement de l'enquête dans les structures concernées	4 jours
Analyse des données	5 jours
Elaboration du rapport final	5 jours
Atelier de présentation des résultats	1 jour

VIII. MODE ET DATE DE PAIEMENT

Le contrat sera établi dans le cadre du programme d'appui du Fonds mondial - Maroc - subvention 2024-2026. Les modalités et calendrier de paiement seront définis dans le contrat.

La rémunération s'entend :

- Brute avant déduction de la retenue à la source de 11% par la banque pour les personnes physiques et morales-consultants étrangers et 30% pour les personnes physiques-consultants résidents au Maroc.
- Nette pour les Autoentrepreneurs et les personnes morales-consultants résidents au Maroc. Le Ministère se charge des démarches auprès de la DGI pour l'obtention de l'attestation d'exonération sur la base de la facture proforma à préparer par le consultant.

IX. PIÈCES À FOURNIR

Tout(e) candidat(e) intéressé(e) devra envoyer le dossier, au plus tard **le 17 Mars 2026 à minuit**, à l'adresse suivante : Direction de l'Epidémiologie et de Lutte contre les Maladies, Service des MST Sida, 71, Avenue Ibn Sina, Agdal, Rabat ; ou aux adresses électroniques : programmesida@gmail.com et f.gomri@programmefondsmondial.ma, en mettant dans l'objet de l'email : **TDR Enquête nationale de satisfaction menée auprès des personnes vivant avec le VIH-PVVIH.**

Le dossier doit comprendre :

- Un CV détaillé, mettant en exergue les expériences relatives à la thématique de la consultation,
- Une Note méthodologique comportant une description de la méthodologie de travail qui sera adoptée pour répondre aux termes de la consultation ;
- Une Proposition financière concernant les honoraires du consultant et/ou de la boîte et une estimation des besoins de l'enquête sur le terrain.

