



Direction Générale des Etudes Technologiques

ISET Sidi Bouzid

Projet d'appui à la qualité -Développement de la Gestion Stratégique des établissements

PAQ-DGSE

« Vers une bonne gouvernance et management stratégique d'un cluster d'innovation »

TERMES DE REFERENCES « 01/2022/PAQ-DGSE »

MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE

SELON LA NORME ISO 9001 : 2015

A l'ISET Sidi Bouzid

Mars 2022

I/ Contexte :

Dans le cadre du Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'Employabilité « PromESsE », le ministère de l'enseignement supérieur (MESRS) a lancé en décembre 2018 un Fonds d'Innovation pour le Développement de la Gestion Stratégique des Universités (PAQ-DGSU).

En articulation avec ce Projet d'Appui à la Qualité PAQ-DGSU, le Ministère a engagé ensuite un Fonds structurant destiné aux Etablissements d'enseignement supérieur et de recherche (EESR) et aux Instituts d'Etudes Technologiques (ISET), dans le but de soutenir leurs propres projets de modernisation et plus précisément de renforcement des capacités de gestion pédagogique, administrative, financière et de vie universitaire, les PAQ-DGSE. (Prêt 8590-TN)

ISET Sidi Bouzid a obtenu une allocation PAQ et s'est assigné comme objectif la promotion des pratiques institutionnelles et d'une vie universitaire propices au maillage de l'innovation seule garante d'une meilleure insertion professionnelle et d'une future expansion internationale. La qualité et l'innovation sont deux concepts indissociables. ISET Sidi Bouzid est appelé donc à mettre en œuvre sa politique qualité et à élaborer un plan d'action pour son amélioration.

Dans le cadre de ce projet PAQ DGSE, ISET Sidi Bouzid invite donc par la présente demande les organismes intéressés et les bureaux de formation à manifester leur intérêt pour assurer les services décrits dans les termes de références. Les organismes intéressés peuvent postuler en envoyant un dossier de candidature par voie postale ou déposer directement au bureau d'ordre de l'Institut Supérieur des Etudes Technologiques ISET de Sidi Bouzid sous plis fermés, à l'adresse suivante avec la mention : « NE PAS OUVRIR- Mise en place d'un système de Management Qualité selon la norme ISO 9001 A L'ISET Sidi Bouzid » Route du campus sportif - Boite Postale 377 -9100 Sidi Bouzid. Tel : (216) 76 624 800/ Fax : (216) 76 632 842.

La date limite pour la réception des dossiers est fixé pour 13 avril 2022 à 10h, le cachet du bureau d'ordre de l'institut faisant foi.

II/ Objectifs de la mission :

A. OBJECTIF GENERAL :

L'objectif de cette mission consiste à implémenter un système management qualité à l'ISET en vue d'obtenir la certification ISO 9001 : 2015

B. OBJECTIFS SPECIFIQUES:

B.1 Accompagner le personnel de l'ISET à la mise en place du système de management qualité, conformément aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et la préparation à la certification

B.2 Assister le comité qualité de l'ISET au niveau de l'implémentation d'un système de management qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 : 2015

Cette mission se déroulera en 03 étapes :

1	Diagnostic de l'existant
2	Formalisation du SMQ
3	Audit à blanc et actions correctives

III/ Activités nécessaires à l'accomplissement de la mission :

A- DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT

A.1 Prise de contact

Une journée de prise de contact entre le bureau, la Coordinatrice du projet, les membres du comité qualité de l'ISET sera organisée.

Lors de cette journée, le consultant du bureau sélectionné doit présenter : l'équipe intervenante dans le cadre de la mission de mise en place du Système de Management de la Qualité de l'ISET ; la méthodologie à suivre pour l'accompagnement et l'assistance pendant toute la mission et le programme de travail à mener pendant toute la mission.

- **Livrables :** Le consultant ou le bureau sélectionné doit fournir à l'ISET pour approbation au moins une semaine après la notification de l'ordre de service de l'administration notifiant le commencement d'exécution :
 - le plan d'audit initial (diagnostic) de l'ISET;
 - le planning ;
 - les dates d'intervention ;
 - la méthodologie
 - La liste des documents.

A.2 Audit initial :

Le consultant ou le bureau sélectionné doit réaliser un audit initial de l'activité de l'ISET par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 :

- diagnostiquer l'existant en matière de qualité ;
 - Identifier les documents de travail existants : politique, procédures, instructions, fiches.. ;
 - Détecter les écarts par rapport à la norme ISO 9001 version 2015 ;
 - Dégager les recommandations.
- **Livrables** : un plan d'action détaillé pour l'engagement de la mise en place du SMQ (la date d'intervention, la méthode, le planning et les priorités).

B- FORMALISATION DU SMQ :

B.1 Accompagnement à la mise en place du SMQ :

Il s'agit d'accompagner le comité qualité dans la formalisation et la documentation du Système de Management de la Qualité conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

Le consultant doit surtout : Identifier et mettre en place des groupes de travail sélectionnés parmi les membres du comité qualité et le personnel de l'ISET pour participer à l'élaboration et l'amélioration continue du SMQ. Il doit également assister et accompagner le personnel de l'ISET dans :

- l'identification, la formalisation et la maîtrise de ses processus relatifs aux activités de l'ISET ;
- Détermination de la séquence et l'interaction de ces processus ;
- L'identification des risques ;
- L'identification des méthodes nécessaires pour assurer le fonctionnement efficace et la maîtrise des processus ;
- La mise en œuvre des actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue des processus ;
- L'identification et l'analyse des indicateurs de pilotage du SMQ.

Le consultant doit également assister et accompagner le comité qualité et le personnel de l'ISET dans :

- La rédaction de la politique qualité ;
- La rédaction du manuel qualité ;
- L'identification des responsabilités et l'élaboration des fiches de fonctions ;
- L'identification et la rédaction des procédures;
- L'identification et la rédaction des documents nécessaires pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficace de ses processus ;
- L'identification des enregistrements qualité.

Livrables :

- La politique qualité (y compris l'analyse des parties prenantes et du contexte);
- La cartographie des processus avec leurs interactions ;
- Le référentiel de compétences de l'ISET;
- Des documents de travail relatifs à la mise en œuvre du SMQ (analyse des risques, fiche d'évaluation des fournisseurs, fiche des actions correctives ou préventives, fiche de suivi des non conformités, rapport d'audit, manuel qualité, procédures, fiches processus);
- Tout autre document exigé par la norme et nécessaire à la certification.

B.2 Audit qualité interne et traitement des non-conformités :

Cet audit interne doit toucher l'ensemble du périmètre de certification de l'ISET. Suite à la réalisation de l'audit interne, le consultant doit procéder avec les pilotes processus au traitement des non-conformités d'audit.

Livrables :

Rapport d'audit faisant état:

- Des écarts
- des dysfonctionnements constatés,
- des recommandations d'amélioration
- des actions correctives à mettre en œuvre.

B.3 Période de mise en œuvre et établissement de la revue de la direction

Le consultant doit assister et accompagner le personnel de l'ISET dans le développement, la réalisation et l'animation de la première Revue de direction du SMQ.

Livrables : Compte rendu de la Revue de la direction

C- AUDIT À BLANC ET ACTIONS CORRECTIVES

Afin de s'assurer de sa conformité par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 et pour préparer les services de l'ISET au déroulement de l'audit de certification, le consultant doit effectuer un audit à blanc. Le consultant fait participer les pilotes des processus pour le suivi des processus.

Livrables :

- Plan d'audit à blanc
- Rapport d'audit
- Fiches de traitements des non conformités et documents associés

D- ACCOMPAGNEMENT PENDANT L'AUDIT DE CERTIFICATION DU SMQ :

L'intervention est exigée jusqu'à l'obtention de la certification. La présence du consultant est obligatoire tout le long de l'audit de certification. Il doit fournir toute l'assistance nécessaire pour la bonne exécution de l'audit de certification selon les permissions autorisées par l'organisme certificateur. Dans le cas où l'audit de certification n'est pas concluant, et sur la base du rapport d'audit de certification, le consultant est tenu à :

- Fournir un plan pour les actions correctives nécessaires.
- Accompagner le personnel de l'ISET lors de l'audit complémentaire.

Livrables :

- Plan d'actions
- Fiches de traitement des non-conformités de l'audit de certification et documents associés

Il est à noter que les livrables doivent être remis en deux copies : une copie numérisé et une autre en papier.

L'intervention du soumissionnaire se poursuit jusqu'à l'obtention de la certification.

Une réunion mensuelle au moins est organisée pour la planification et/ou la validation des actions et un Procès verbal sera élaboré par le soumissionnaire pour l'adresser au responsable du comité qualité.

IV/ Profil du consultant et grille d'évaluation:

La sélection du consultant se fait conformément aux procédures définies dans les directives «Sélection et Emploi des Consultants par les emprunteurs de la Banque Mondiale », éditées en janvier 2011 et mises à jour en juillet 2014.

Toute candidature provenant d'un consultant individuel sera exclue.

Une commission de sélection des candidatures établira un classement des candidatures selon un barème de notation des qualifications techniques comme suit :

Le soumissionnaire doit présenter les références démontrant son expertise pour la mission ainsi les preuves de qualification des consultants (chef de file, formateurs et experts) engagés dans les missions définies au niveau du « TDR ».

Qualification	Barème de notation/100	Détail de la notation
Expérience dans l'exécution des missions similaires dans le milieu universitaire, de recherche scientifique ou des sociétés de services selon ISO 9001	10 points	<p>≤ à 5 missions : 0 points</p> <p>Entre 6 et 9 missions : 04 points</p> <p>Entre 10 et 14 missions : 06 points</p> <p>Entre 15 et 19 missions : 08 points</p> <p>≥ à 20 missions : 10points</p>
Expérience dans la réalisation des audits qualité internes ISO 9001 dans le milieu universitaire, de recherches scientifiques ou équivalentes. Expérience dans la réalisation des audits qualité internes ou externes ISO 9001 dans le milieu universitaire, de recherche scientifique ou des sociétés de services.	10 points	<p>≤ à 5 missions : 0 points</p> <p>Entre 6 et 9 missions : 04 points</p> <p>Entre 10 et 14 missions : 06 points</p> <p>Entre 15 et 19 missions : 08 points</p> <p>≥ à 20 missions : 10points</p>
Expérience démontrée dans l'organisation des actions de formation sur des thèmes relatifs à l'ISO 9001	10 points	<p>≤ à 5 missions : 0 points</p> <p>Entre 6 et 9 missions : 04 points</p> <p>Entre 10 et 14 missions : 06 points</p> <p>Entre 15 et 19 missions : 08 points</p> <p>≥ à 20 missions : 10points</p>
Qualifications du chef de file		
Diplômes universitaires	10 points (*)	10 points pour (niveau Bac+6 et plus) 06 points pour (niveau Bac+4 ou 5) 0 points pour (niveau Bac+3 et moins)
Expérience en accompagnement de mise en place des SMQ dans le milieu universitaire, de recherches scientifiques ou des sociétés de services selon ISO	10 points (*)	<p>≤ à 5 missions : 0 points</p> <p>Entre 6 et 9 missions : 04 points</p> <p>Entre 10 et 14 missions : 06 points</p> <p>Entre 15 et 19 missions : 08 points</p>

9001		≥ à 20 missions : 10points
Expérience dans la réalisation des audits qualité externes ou internes ISO 9001	10 points (*)	<à 3 missions : 0 points Entre 3 et 5 missions : 04 points Entre 6 et 9 missions : 08 points ≥ à 10 missions : 10points
Expérience démontrée dans l'animation des actions de formation sur des thèmes relatifs à l'ISO 9001	10 points (*)	≤ à 5 missions : 0 points Entre 6 et 9 missions : 04 points Entre 10 et 14 missions : 06 points Entre 15 et 19 missions : 08 points ≥ à 20 missions : 10points
Qualifications des experts		
Diplômes universitaires	5 points (*)	5 points pour (niveau Bac+5 et plus) 3 points pour (niveau Bac+3 ou 4) 0 points pour (niveau Bac+2 et moins)
Expérience en accompagnement de mise en place des SMQ dans le milieu universitaire, de recherches scientifiques ou des sociétés de services selon ISO 9001	10 points (*)	<à 3 missions : 0 points Entre 3 et 5 missions : 04 points Entre 6 et 9 missions : 08 points ≥ à 10 missions : 10points
Expérience dans la réalisation des audits qualité internes dans le milieu universitaire, de recherches scientifiques ou des sociétés de services selon ISO 9001	5 points (*)	< à 5 missions : 0 points Entre 6 et 9 missions : 04 points Entre 10 et 14 missions : 06 points Entre 15 et 19 missions : 08 points ≥ à 20 missions : 10points

(*) Pièces justificatives doivent être fournies ; Exemples (Bon de commande, contrats, attestations de l'organisme...)

Les pièces justificatives doivent être fournies.

Une commission de sélection procède à la sélection selon la Grille d'évaluation décrite ci dessus.

L'offre du soumissionnaire ayant obtenu une note inférieure à 70 points sera rejetée de droit.

Le soumissionnaire qui aura le score le plus élevé sera invité à soumettre une proposition technique et financière détaillée puis à négocier le marché avant l'attribution définitive du contrat. Les négociations portent essentiellement sur :

- Les conditions techniques de mise en œuvre de la mission, notamment le calendrier détaillé de déroulement,
- L'approche méthodologique.
- Le contenu des livrables
- L'offre financière.

En cas d'accord suite aux négociations, le soumissionnaire sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat.

Tous les livrables mentionnés dans ces termes de référence doivent être, rédigés en langue française et fournis selon la forme jugée satisfaisante par l'ISSET de Sidi Bouzid. Une fois validés, tous ces livrables seront remis à l'ISSET en version papier, en trois (3) exemplaires, avec une copie électronique (sous format Word et PDF). L'envoi du rapport final de la mission devra être effectué, dans les 15 jours qui suivent la fin de la mission.

V- Conflits d'intérêt :

Les consultants en conflits d'intérêt, c'est-à-dire qui auraient un intérêt quelconque direct ou indirect au projet ou qui sont en relation personnelle ou professionnelle avec l'ISSET doivent déclarer leurs conflits d'intérêt au moment de la transmission de la lettre de candidature pour la mission.

VI - Confidentialité :

Le consultant retenu pour la présente mission est tenu 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.

VII - Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt et modalités de soumission des offres

1. Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt :

- Une lettre de soumission dûment datée et signée, au nom de Monsieur le directeur de l'ISSET; y mentionner « pour l'accompagnement et la mise en place d'un SMQ : ISO 9001 : 2015 »
- Dossier administratif du soumissionnaire (extrait du registre de commerce)
- Déclaration de conflits d'intérêt
- Liste des expériences justificatives en assistance et accompagnement des organismes dans le domaine du management de la qualité.
- Qualifications, Diplômes et attestations (Joindre les copies conformes des diplômes et les certificats d'auditeurs qualité externes).
- Une liste des références récentes et pertinentes en missions similaires.

- Les curriculum vitae (C.V) du chef de file et de(s) l'expert(s) faisant apparaître notamment les références et le nombre d'années d'expérience dans le domaine de la formation, l'accompagnement à la mise en place des SMQ et des audits qualité, établis suivant le modèle en annexe1.
- Un programme sommaire de la méthodologie préconisée pour l'exécution de la mission (dûment daté et signé);

2. Présentation de l'offre : Le dossier de candidature doit parvenir par voie postale ou déposé directement au bureau d'ordre de l'ISET Sidi Bouzid sous plis fermés, à l'adresse suivante avec la mention : « NE PAS OUVRIR- Recrutement d'un Bureau d'étude pour la mise en place d'un système de Management Qualité selon la norme ISO 9001 A L'ISET Sidi Bouzid »
Route du campus sportif- BP 377 – 9100 Sidi Bouzid Tel : (216) 76 624 800 / Fax (216) 76 632 842

La date limite pour la réception des dossiers est fixée pour le 13 avril 2022 à 10h, le cachet du bureau d'ordre de l'ISET faisant foi.

VII- Clauses administratives :

1. Délai de validité des offres : Les offres seront valables pour une période de 60 jours à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des soumissions.

2. Caractère des prix de l'offre : Le soumissionnaire est tenu de présenter des prix de son offre en fonction du nombre de jours de la mission en hors TVA et aussi en toutes taxes comprises. Les prix doivent être fermes et non révisables et comportant toutes les dépenses et frais relatifs à la mission en question.

3. Respect des conditions des termes de références : Le fait pour un soumissionnaire de déposer une offre, implique pour lui l'acceptation sans aucune restitution, ni réserve de toutes les clauses et conditions inscrites dans les termes de référence. En outre et du seul fait de la présentation de leurs offres, les soumissionnaires sont censés avoir recueilli par leurs propres soins et sous leurs entière responsabilités, tout renseignement jugé par eux nécessaires à la parfaite exécution de leurs obligations telles qu'elles découlent des pièces constitutives.

4. Droit d'enregistrement : Les frais d'enregistrement du contrat sont à la charge du soumissionnaire conformément à la législation en vigueur.

5. Les modalités de paiement : Les conditions de paiement seront définies lors de l'établissement du contrat avec le prestataire retenu.

6. Pénalités de retard : Pour tout retard dans l'exécution de la mission par rapport au planning établi en commun accord, il sera appliqué au prestataire retenu une pénalité de 0.1% du montant total par jour de retard sans la mise en demeure préalable. Toutefois, le montant total de la pénalité ne doit pas dépasser les cinq pour cent (5%) du montant définitif du marché.

7. Résiliation du contrat : L'ISSET pourra procéder à la résiliation du contrat de plein droit après mise en demeure préalable : Au cas de non-exécution par le prestataire retenu de l'une des clauses prévues par le marché. Lorsque le prestataire se livre à des actes frauduleux à l'occasion de l'exécution du marché, notamment sur la nature ou la qualité des prestations. Au cas de faillite, d'insolvabilité. Au cas où le titulaire du marché a failli à l'engagement objet de sa déclaration de ne faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de sa réalisation.

8. Règlement des litiges : Tout différend lié à l'exécution du contrat découlant de l'attribution du présent marché, que les parties ne pourraient régler à l'amiable sera soumis à arbitrage/conciliation conformément au droit Tunisien. A défaut, le différend sera soumis aux tribunaux et l'affaire sera traitée conformément au droit Tunisien.

Modèle de CV

CV pour la candidature au poste de

1. Nom et prénom de l'expert :

2. Date de naissance :

Nationalité :

3. Niveau d'études :

Institution (Dates : début – fin)	Diplôme(s) obtenu(s)

4. Compétences clés :

5. Affiliation à des associations/groupements professionnels :

6. Autres formations

7. Pays où l'expert a travaillé :

8. Langues : (bon, moyen, médiocre)

Langue	Lu	Parlé	Écrit

9. Expérience professionnelle :

Depuis - Jusqu'à	Employeur	Poste

10. Compétences spécifiques de l'expert exigées dans le cadre de leur mission

1	Expérience en passation de marché selon les directives de la banque mondiale ou bailleur de fonds
---	---

2	Expérience en montage et gestion des projets financés par la banque mondiale ou bailleur de fonds
---	---

11.

Compétences spécifiques	Expériences pertinentes de l'expert qui illustrent au mieux sa compétence	
1)	Nom du projet:/ thème de formation
2)	Année :
3)	Lieu :
	Client :
	Poste :
	Activités :

NB. Ajouter autant de lignes que d'expériences pertinentes.

12. Compétences et aptitudes sociales

Vivre et travailler avec d'autres personnes, dans des environnements multiculturels, à des postes où la communication est importante et les situations où le travail d'équipe est essentiel (activités culturelles et sportives par exemple), etc.

13. Aptitudes et compétences organisationnelles

Coordination et gestion de personnes, de projets et des budgets; au travail, en bénévolat (activités culturelles et sportives par exemple) et à la maison, etc.

14. Compétences et expériences personnelles

Acquises au cours de la vie et de la carrière mais non nécessairement validées par des certificats et diplômes officiels

15. Information complémentaire

[Inclure ici toute information jugée pertinente pour la présente mission: contacts de personnes références, publications, etc.]

16. ANNEXES.

[Lister toutes les annexes jugées pertinentes pour la mission : exemple : missions d'études et coopération internationale]

**J'ATTESTE, EN TOUTE BONNE CONSCIENCE, QUE LES RENSEIGNEMENTS
SUSMENTIONNES REFLETENT EXACTEMENT MA SITUATION, MES
QUALIFICATIONS ET MON EXPERIENCE.**

**JE M'ENGAGE A ASSUMER LES CONSEQUENCES DE TOUTE DECLARATION VOLONTAIREMENT
ERRONEE.**

.....**DATE** : JOUR/MOIS/ANNEE [Signature du consultant]