



REPUBLIQUE TUNISIENNE
MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR
Et DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
Université de Monastir



**PAQ-Développement de la Gestion Stratégique des
Universités, PAQ-DGSU**



TERMES DE RÉFÉRENCE

***RECRUTEMENT D'UN BUREAU D'ETUDE POUR ACCOMPAGNER L'UNIVERSITE
DE MONASTIR A IMPLEMENTER UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE QUALITE***

SELON LES NORMES :

ISO 9001 :2015

ET

ISO 29993 : 2017

Table des matières

1- CONTEXTE DE LA MISSION	2
2-OBJECTIFS DE LA MISSION.....	2
2.1. L'objectif Global de la Mission :.....	2
2.2. Les Objectifs Spécifiques de la Mission :	2
3. LES RESULTATS ATTENDUS	3
4. LA MISSION D'ASSISTANCE TECHNIQUE	3
5. CARACTERISTIQUES DU SOUMISSIONNAIRE	3
LOT 1 : MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE QUALITE AU SEIN DE L'UNIVERSITE DE MONASTIR SELON LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 9001 VERSION 2015.....	4
Phase 1 : Diagnostic et plan d'action,.....	4
Phase 2 : Développement des compétences,	5
Phase 3 : Conception et formalisation du système,.....	6
Phase 4 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations,.....	7
Phase 5 : Audit à blanc et action corrective	7
Phase 6 : Accompagnement de l'Université de Monastir lors du processus de certification de son SMQ8	
LOT 2 : MISE EN PLACE DU SYSTEME DE MANAGEMENT AU SEIN DU CENTRE 4C DE L'UM, SELON LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 29993: 2017	8
Phase 1 : Diagnostic et plan d'action,.....	8
Phase 2 : Développement des compétences,	9
Phase 3 : Conception et formalisation du système,.....	10
Phase 4 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations,.....	10
Phase 5 : Audit à blanc et action corrective	11
Phase 6 : Accompagnement du Centre 4C de l'Université de Monastir lors de processus de certification	11
6- GRILLE D'EVALUATION DES DOSSIERS DE CANDIDATURES	12
7- MODE DE SELECTION : SELECTION FONDE SUR LES QUALIFICATIONS DES CONSULTANTS	13
8- LIVRABLES	14
9- CONFLITS D'INTERET	14
10- CONFIDENTIALITE	14
11- PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTERET ET MODALITE DE SOUMISSION DES OFFRES 15	
12- CLAUSES ADMINISTRATIVES.....	16

1- CONTEXTE DE LA MISSION

Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) met en œuvre un Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'Employabilité des jeunes diplômés (PromESsE) financé en partie par la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (Accord de prêt n° 8590-TN). Dans ce cadre, le MESRS a lancé un nouveau Fonds d'Innovation : le PAQ pour le Développement de la Gestion Stratégique des Universités (PAQ-DGSU) avec l'objectif de faciliter et d'accélérer la migration des universités publiques vers davantage d'autonomie institutionnelle, de redevabilité et de performance. Le Fonds PAQ-DGSU vise en particulier à appuyer chaque université bénéficiaire dans son propre projet de modernisation et s'articule autour des notions suivantes :

1. L'auto-évaluation institutionnelle, pour mesurer ses forces et faiblesses sur une base réaliste et dégager des pistes de développement ;
2. Le Plan d'Orientation Stratégique, pour afficher ses priorités de développement ;
3. Le Contrat avec le MESRS, qui concrétise l'engagement de l'État sur des objectifs de progrès partagés avec l'université bénéficiaire ;
4. Le financement basé sur la performance, qui incite l'université bénéficiaire à améliorer son efficacité dans la mise en œuvre du contrat et à la maintenir.

Dans ce contexte, l'Université de Monastir a reçu une allocation PAQ pour le financement de son Projet de Développement de la Gestion Stratégique de l'Université de Monastir :« ***Vers une Université bien gouvernée, autonome, innovante, entrepreneuriale et à fortes employabilité, visibilité et attractivité internationales*** »

Dans cette perspective, l'Université de Monastir s'est lancée dans le déploiement d'une démarche Qualité moderne et ambitieuse, irriguant progressivement l'ensemble de ses activités dans l'objectif de mieux satisfaire les attentes de ses usagers, de ses partenaires et de son personnel.

La démarche qualité, quant à elle, consiste à mettre en place un dispositif basé sur :

- Une volonté permanente d'amélioration continue,
- Un suivi rigoureux de nos processus (inscriptions, examens, marchés...),
- Un objectif : une satisfaction de tous les acteurs de l'université, internes (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels administratifs) et externes (partenaires, tutelles...), reposant sur une écoute attentive de leurs attentes et la mesure de leur satisfaction,
- Un engagement de tous (direction, personnels, étudiants...).

2-OBJECTIFS DE LA MISSION

2.1. L'objectif Global de la Mission :

Améliorer la compétitivité de l'Université de Monastir et du centre 4C à travers la mise en place d'un système de Management permettant la satisfaction des attentes et des exigences de tous les acteurs de l'université (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels administratifs, partenaires, tutelles...).

2.2. Les Objectifs Spécifiques de la Mission :

2.2.1.OS1 : Développement des compétences du personnel de l'Université de Monastir et du centre 4C pour l'établissement, la mise en œuvre, l'entretien et l'amélioration continue du système de management de la qualité et du système management du service de formation non formel

2.2.2. OS2 : Accompagner le personnel de l'Université de Monastir à l'implémentation du système de management de la qualité, conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 et la préparation de la certification.

2.2.3. OS3 : Assistance et accompagnement du personnel du centre 4C de l'UM, à la mise en place d'un système de management selon la norme ISO 29993: 2017 (Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Exigences de services)

3. LES RESULTATS ATTENDUS

- Evaluation de l'organisation actuelle par un audit initial des activités au sein de l'Université de Monastir et du centre 4C
- La mise en place, au sein de l'Université de Monastir, d'un système de management complet conformément aux exigences de la Norme l'ISO 9001 version 2015 et aux exigences légales et règlementaires
- La mise en place, au sein du centre 4C de l'UM, d'un système de management selon la norme ISO 29993: 2017 (Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Exigences de services)
- Le mise en œuvre de l'évaluation du SMQ par la conduite d'un Pré-audit des processus établis (audit à blanc)
- Traitement des écarts soulevés lors de l'audit à blanc par la planification et la mise en œuvre des actions correctives adéquates
- La revue du Système management qualité selon les exigences des Normes ISO 9001 et ISO 29993
- La certification de l'Université de Monastir et du centre 4C par des organismes certificateurs reconnus.

4. LA MISSION D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Cet appel à candidature se présente sur deux lots définis comme suit :

LOT	Désignation
01	Mission d'assistance, accompagnement et renforcement des capacités du personnel de l'université de Monastir à l'implémentation d'un système de Management de la Qualité conformément aux exigences de la Norme ISO 9001 Version 2015
02	Mission d'assistance et d'accompagnement du personnel du centre 4 C de l'UM à mettre en place un système de management de service de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel, selon la norme ISO 29993 version 2017.

5. CARACTERISTIQUES DU SOUMISSIONNAIRE

Vu les clauses exigées au niveau des lots proposés par le présent TDR, les soumissionnaires doivent se présenter comme étant une entité à statut juridique reconnu dans le domaine de la formation continue ou professionnelle et de l'assistance et accompagnement des organisations. Les soumissionnaires doivent présenter une équipe d'experts avec un chef de file qui sera responsable de la gestion du projet en collaboration avec le comité de pilotage de l'université de Monastir

LOT 1 : MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE QUALITE AU SEIN DE L'UNIVERSITE DE MONASTIR SELON LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 9001 VERSION 2015.

Cette Mission consiste à assister et accompagner l'université de Monastir à mettre en place un système de management de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

La mission se déroule selon les phases suivantes :

Phase 1 : Diagnostic et plan d'action,

Phase 2 : Développement des compétences,

Phase 3 : Conception et formalisation du système,

Phase 4 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations,

Phase 5 : Audit à blanc et actions correctives

Phase 6 : Accompagnement de l'université de Monastir lors de l'audit de certification

Le démarrage d'une phase ne peut être initié qu'après l'achèvement de la phase précédente. L'achèvement d'une phase est marqué par l'approbation de l'université des livrables exigés dans Chaque phase.

Phase 1 : Diagnostic et plan d'action,

1. Visite initiale et prise de contact

Une journée de prise de Contact entre le soumissionnaire, le comité de pilotage et le personnel de l'université de Monastir sera organisée, durant laquelle le Chef de file du bureau de consulting et de formation doit:

- présenter l'équipe intervenante dans le cadre de la mission de mise en place du système de management de la qualité de l'université de Monastir.
- présenter la méthodologie à suivre pour l'accompagnement et l'assistance de toute la mission
- présenter le programme de formation à dispenser au comité de pilotage et aux structures de l'Université de Monastir

Le soumissionnaire doit fournir à l'université de Monastir pour approbation après une semaine au maximum :

- Le plan d'audit initial (diagnostic) de L'université ;
- La composition de l'équipe intervenante, la méthodologie de l'audit initiale, la liste des documents à préparer par l'université de Monastir.

2. Audit initial

Le soumissionnaire est appelé à réaliser un audit initial qui englobe toutes les activités de l'Université de Monastir par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 et des exigences légales et réglementaire.

- Conduire une visite de diagnostic afin de prendre connaissances des infrastructures et des dispositions appliquées,
- Examiner, analyser et évaluer l'organisation existante par rapport aux exigences de la norme internationale ISO 9001 version 2015,
- Consigner les écarts, émettre des recommandations et établir un plan d'actions relatif aux différentes phases du projet.

L'audit initial de l'université de Monastir doit être effectué par le Chef de file accompagné si nécessaire par des experts du domaine audité.

Livrables

Elaborer un plan d'actions global du projet "Mission d'assistance, accompagnement et renforcement des capacités du personnel de l'université de Monastir à l'implémentation d'un système de Management de la Qualité conformément aux exigences de la Norme ISO 9001 Version 2015" en tenant compte des éléments de sortie de l'audit initial

-Cette phase est planifiée sur une durée de **(03) HJ** et sera validée par le comité de pilotage.

Phase 2 : Développement des compétences,

Conformément au plan d'action présenté dans le rapport de l'audit initial (Diagnostic), le soumissionnaire doit fournir une liste de formateurs qui sera approuvée avant la planification de cette phase qui se présente comme suit:

- La sensibilisation du personnel de l'UM, sur les enjeux de la qualité, les exigences de la norme ISO 9001 :2015 et sur les démarches d'amélioration continue,
- Former le personnel sur les techniques de l'audit interne et externe, le management de projet, le management de l'innovation, le management des risques, le management de la satisfaction client et l'élaboration des tableaux de bord conformément au programme de la formation détaillé dans le tableau ci-dessous.

1. Formation du personnel de l'Université de Monastir.

N°	Thème	Durée	Nombre de groupe
1	Les exigences de la norme ISO 9001 version 2015	03 jours	03
2	Le management des risques selon la Norme ISO 31000 : 2018	03 jours	03
3	Le Management de projet selon ISO 21500 : 2012	03 jours	03
4	L'audit Interne du système management de la qualité SMQ selon l'ISO 19011 : 2018	03 jours	03
5	Pilotage des processus du système management de la qualité (SMQ) en conformité avec les exigences de la norme ISO 9001: 2015	03 jours	03
6	La satisfaction client et le traitement des réclamations selon les normes ISO 10002 : 2018 & ISO/TS 10004 :2018	03 jours	03
7	Le Système Management de l'innovation ISO 56002 : 2019 et l'interface avec le système management de la qualité.	02 jours	02
8	Elaboration des Tableaux de Bord & Indicateurs Qualité	02 jours	02

2. Formation du Comité de pilotage et Comité qualité : Formations Certifiantes

Lieu de la formation, réservation examen de certification de compétences, documentation,

N°	Thème	Durée	Nombre de personnes
1	Les techniques d'implémentation d'un système management de la qualité (lead implémenter)	5 jours	12
2	L'audit interne du système management de la qualité selon ISO 19011 : 2018	03 jours	12
3	Formation des Auditeurs / Responsables d'audit ISO 9001:2015 Enregistrée CQ/IRCA	05 jours	12

a. Livable

A l'issue de chaque action de formation, le soumissionnaire doit remettre à l'Université de Monastir :

- ✚ Le Programme détaillé des actions de formation
- ✚ Le support de formation en nombre suffisants pour les participants sur support papier
- ✚ Les questionnaires d'évaluation complétés par les participants.

- ✚ La fiche de présence des participants.
- ✚ Une attestation de formation ou de qualification professionnelle pour les participants
- ✚ Un rapport sur le déroulement de la formation.
- ✚ Un bilan des pratiques des participants et des difficultés qu'ils rencontrent

b. Durée

La durée de la phase 2 est égale au nombre des jours de formation soit **66 H.J**

Phase 3 : Conception et formalisation du système,

Conformément au plan d'action présenté dans le rapport de l'audit initial et validé par le comité de pilotage du projet, le soumissionnaire doit fournir une liste d'expert qui sera approuvée avant la planification de cette phase qui comprend les étapes suivantes:

Etape 1 : Lancement du projet de mise en place du SMQ

Etape 2 : Identification du contexte de l'université et définition du domaine d'application du SMQ

Etape 3 : Management des ressources Humaines

Etape 4 : Planification des objectifs du système de management Qualité

Etape 5 : Formalisation du Système de management qualité

Etape 6 : Suivi de la mise en œuvre du Système management Qualité

Livrable

- L'analyse du contexte interne et externe ainsi que les besoins et attentes des parties intéressées
- La planification des objectifs et l'établissement de la politique qualité.
- Un plan d'action face aux risques et opportunités
- La cartographie des processus du système management qualité et leurs interactions
- Les informations documentées nécessaires pour le bon fonctionnement des processus stratégiques et opérationnelles de l'UM
- Les dispositions relatives à la mise en œuvre efficace du Système de Management de la Qualité notamment : l'évaluation des compétences, l'évaluation des prestataires externe, le suivi des non-conformités et la maîtrise des actions correctives, etc.
- Tout autre information documentée exigée par la norme ISO 9001 : 2015 et au fonctionnement efficace du SMQ

Le délai global alloué à cette phase est de **36 H.J** étalé sur **Neuf (09) mois**, tout en prenant en considération les exigences suivantes :

1. Une réunion mensuelle obligatoire de contrôle et de validation, d'une durée de **0.5 jour**, en présence du chef de file et, éventuellement, de(s) expert(s) de l'équipe intervenante et ce à partir du deuxième mois du démarrage de cette phase.
2. Le soumissionnaire, en coordination avec le comité de pilotage, doit fournir à l'UM un Procès-Verbal qui sera validé par le comité de pilotage du projet.

Cette étape sera clôturée par la remise à l'UM d'une copie complète et finale des documents du SMQ.

Phase 4 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations,

Cette phase consiste, à réaliser **deux audits Qualité internes**. Les deux audits internes doivent toucher l'ensemble du périmètre de Certification du SMQ de l'université de Monastir.

La durée allouée à chaque audit est de **Quatre (04) HJ** et doit être sanctionnée par la fourniture d'un rapport d'audit renfermant les écarts et les dysfonctionnements constatés ainsi que les recommandations d'amélioration et les actions correctives à mettre en œuvre.

La planification des dates des audits internes doit être coordonnées avec les représentants de l'université de Monastir.

Le soumissionnaire doit fournir à l'UM pour approbation, deux semaines au minimum avant chaque audit qualité interne le plan d'audit contenant la composition de l'équipe intervenante, le planning d'intervention, la méthodologie de l'audit, le domaine à auditer, etc. ;

Suite à la réalisation de l'audit interne, les consultants doivent procéder avec les pilotes processus au traitement des non-conformités d'audit, La durée allouée à cette phase est de cinq (05) HJ et doit être sanctionnée par la fourniture d'un plan d'action de suivi des non-conformités issues des audits internes.

La mise en œuvre des actions correctives sera effectuée par les groupes de travail avec l'assistance et l'accompagnement des experts du soumissionnaire. Durant cette phase, le chef de file doit assister et accompagner le personnel de l'UM à développer les éléments d'entrées de la revue de direction ainsi réalisée et l'animation de la première **Revue de direction** du SMQ. Il assure aussi le suivi des éléments de sorties de la revue de direction et ce pendant Trois (03) HJ.

Phase 5 : Audit à blanc et action corrective

Suite à la confirmation de la bonne mise en œuvre du SMQ, et afin de s'assurer de sa conformité par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 Version 2015 et pour préparer les pilotes des processus du SMQ de l'UM au déroulement de l'audit de certification, le soumissionnaire doit désigner un auditeur tierce partie pour assurer l'audit à blanc du SMQ de l'UM.

Le chef de file est tenu à assister les pilotes processus à la clôture des non-conformités issues de l'audit à blanc par la mise en œuvre des actions correctives nécessaires.

L'audit à blanc doit toucher l'ensemble du périmètre de certification, et doit être supervisé par le chef de file accompagné, éventuellement, par le(s) expert(s) désignés. Le temps alloué à cette phase est de 03 HJ.

Livrable

Le soumissionnaire doit fournir à l'UM pour approbation, deux semaines au minimum avant l'audit à blanc, un document renfermant :

- ✓ Le plan d'audit à blanc : la composition de l'équipe d'audit, le planning d'intervention, la méthodologie de l'audit, le domaine à auditer, la liste des documents de travail nécessaires pour effectuer la mission d'audit. etc.

- ✓ Et doit assurer l'intégration des auditeurs internes en formation de l'UM lors de la mission d'audit à blanc du SMQ afin d'assurer la confirmation de leurs qualifications comme auditeur interne du SMQ

Phase 6 : Accompagnement de l'Université de Monastir lors du processus de certification de son SMQ

L'université de Monastir précise que l'intervention du soumissionnaire est exigée jusqu'à l'obtention de la certification.

La présence du chef de file est obligatoire tout le long de l'audit de certification.

Le chef de file doit fournir toute l'assistance nécessaire pour la bonne exécution de l'audit de certification selon les permissions autorisées par les auditeurs externes.

Dans le cas où l'audit de certification n'est pas concluant, et sur la base du rapport d'audit de certification, le chef de file est tenu à :

- ✓ Fournir à l'université de Monastir un plan des actions correctives nécessaires.
- ✓ Accompagner l'université de Monastir lors de l'audit complémentaire.

Un forfait de **03 HJ** est alloué à cette étape au titre de l'accompagnement lors de l'audit de certification.

LOT 2 : MISE EN PLACE DU SYSTEME DE MANAGEMENT AU SEIN DU CENTRE 4C DE L'UM, SELON LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 29993: 2017

Cette Mission consiste à assister et accompagner le centre 4C de l'université de Monastir à mettre en place un système de management selon la norme ISO 29993: 2017 (Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Exigences de services).

La mission se déroule selon les phases suivantes :

Phase 1 : Diagnostic et plan d'action,

Phase 2 : Développement des compétences,

Phase 3 : Conception et formalisation du système,

Phase 4 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations,

Phase 5 : Audit à blanc et actions correctives

Phase 6 : Accompagnement du centre 4C de l'UM lors de l'audit de certification

Le démarrage d'une phase ne peut être initié qu'après l'achèvement de la phase précédente. L'achèvement d'une phase est marqué par l'approbation de l'université des livrables exigés dans Chaque phase.

Phase 1 : Diagnostic et plan d'action,

1. Visite initiale et prise de contact

Une journée de prise de Contact entre le soumissionnaire, le comité de pilotage et le personnel du centre 4C de l'UM sera organisée, et durant laquelle le Chef de file du bureau de consulting et de formation doit:

- présenter l'équipe intervenante dans le cadre de la mission de mise en place d'un système de management selon la norme ISO 29993: 2017 au sein du centre 4C de l'UM.
- présenter la méthodologie à suivre pour l'accompagnement et l'assistance de toute la mission

- présenter le programme de formation à dispenser au personnel du centre 4C de l'UM.

Le soumissionnaire doit fournir à l'université de Monastir pour approbation après une semaine au maximum :

- Le plan d'audit initial (diagnostic) du centre 4C de l'UM;
- La composition de l'équipe intervenante, la méthodologie de l'audit initial, la liste des documents à préparer par le centre 4C de l'UM.

2. Audit initial

Le soumissionnaire est appelé à réaliser un audit initial qui englobe toutes les activités du centre 4C de l'UM par rapport aux exigences de la norme ISO 29993 version 2017 et des exigences légales et réglementaire.

- Conduire une visite de diagnostic afin de prendre connaissance des infrastructures et des dispositions appliquées,
- Examiner, analyser et évaluer le système existant par rapport aux exigences de la norme internationale ISO 29993 version 2017,
- Consigner les écarts, émettre des recommandations et établir un plan d'actions relatif aux différentes phases du projet.

L'audit initial de l'université de Monastir doit être effectué par le Chef de file accompagné si nécessaire par des experts du domaine audité.

Livrables

Elaborer un plan d'actions global du projet "Mission d'assistance, d'accompagnement et renforcement des capacités du personnel du centre 4C de l'UM à l'implémentation d'un système de Management conformément aux exigences de la Norme ISO 29993 version 2017 " en tenant compte des éléments de sortie de l'audit initial.

- Cette phase est planifiée sur une durée de **(02) HJ** et sera validée par le comité de pilotage.

Phase 2 : Développement des compétences,

Conformément au plan d'action présenté dans le rapport de l'audit initial (Diagnostic), le soumissionnaire doit fournir une liste de formateurs qui sera approuvée avant la planification de cette phase qui se présente comme suit:

- La sensibilisation du personnel du centre 4C de l'UM, sur les enjeux de la qualité, les exigences de la norme ISO 29993 version 2017 et sur les démarches d'amélioration continue,
- Former le personnel sur les techniques de l'audit interne, le management de projet, le management de la satisfaction client et l'élaboration des tableaux de bord conformément au programme de la formation détaillé dans le tableau ci-dessous.

N°	Thème	Durée	Nombre de groupe
1	Les exigences de la norme ISO 29993 version 2017	03 jours	01
2	L'audit Interne du Système de management de service de formation non formel selon la norme ISO 29993 :2017	03 jours	01
3	Le Management de projet selon la norme ISO 21500: 2012	03 jours	01
4	La satisfaction client et le traitement des réclamations selon les normes ISO 10002 : 2018 & ISO/TS 10004 :2018	02 jours	01
5	Tableau de Bord & Indicateurs Qualité	02 jours	01

a. Livrable

A l'issue de chaque action de formation, le Soumissionnaire doit remettre au centre 4C de l'UM :

- ✚ Le Programme détaillé des actions de formation.

- ✚ Le support de formation en nombre suffisant pour les participants.
- ✚ Les questionnaires d'évaluation complétés par les participants.
- ✚ La fiche de présence des participants.
- ✚ Une attestation de formation ou de qualification professionnelle pour les participants
- ✚ Un rapport sur le déroulement de la formation.
- ✚ Un bilan des pratiques des participants et des difficultés qu'ils rencontrent

b. Durée

La durée de la phase 2 est estimée à **13 HJ**

Phase 3 : Conception et formalisation du système,

Conformément au plan d'action présenté dans le rapport de l'audit initial et validé par le comité de pilotage du projet, le soumissionnaire doit fournir une liste d'expert qui sera approuvée avant la planification de cette phase qui comprend la **mise en place du** Système de management de service de formation non formel selon la norme ISO 29993 :2017, en tenant compte de toutes les exigences de cette Norme (*Informations générales fournies par le PSF, Élaboration de la proposition, Ingénierie du service de formation, Prestation de service.....*) ainsi que des exigences légales et réglementaires.

Livrable

- Tous les documents exigés par la norme et qui sont nécessaires à la certification.

Le délai global alloué par le soumissionnaire à la phase 3 est de **14 H.J** étalé sur **six (06) mois** , tout en prenant en considération les exigences suivantes :

Réunion mensuelle obligatoire de contrôle et de validation, d'une durée de **0.5 jour**, en présence du chef de file et, éventuellement, de(s) expert(s) de l'équipe intervenante et ce à partir du deuxième mois du démarrage de cette sous phase.

Le soumissionnaire, en coordination avec le comité de pilotage, doit fournir au centre 4C de l'UM pour validation un projet d'ordre du jour.

Toutes les réunions seront sanctionnées par un Procès-Verbal rédigé par le soumissionnaire et qui sera validé par le CP du projet.

Cette étape sera clôturée par la remise au centre 4C de l'UM d'une copie complète et finale des documents du SM.

Phase 4 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations,

Cette phase consiste, à réaliser **un audit Qualité interne**. La durée allouée est de **deux (02) HJ** et doit être sanctionné par la fourniture d'un rapport d'audit renfermant les écarts et les dysfonctionnements constatés ainsi que les recommandations d'amélioration et les actions correctives à mettre en œuvre.

La date de l'audits interne doit être coordonnée avec les représentants du centre 4C de l'université de Monastir.

Le soumissionnaire doit fournir à l'université de Monastir pour approbation, deux semaines au minimum le plan d'audit : la composition de l'équipe intervenante, le planning d'intervention, la méthodologie de l'audit, le domaine de l'audit, etc. ;

Suite à la réalisation de l'audit interne, les consultants doivent procéder avec les pilotes processus au traitement des non-conformité d'audit, La durée allouée à cette phase est de deux (02) HJ et doit être sanctionnée par la fourniture d'un plan d'action.

La mise en œuvre des actions correctives sera effectuée par les groupes de travail avec l'assistance et l'accompagnement du Soumissionnaire.

Durant cette phase, le soumissionnaire doit assister et accompagner le personnel du centre 4C de l'UM à développer, réaliser et animer la première **Revue de direction** du SMQ, et ce pendant deux **(02) HJ**.

Phase 5 : Audit à blanc et action corrective

Suite à la confirmation de la bonne mise en œuvre du SM, et afin de s'assurer de sa conformité par rapport aux exigences de la norme ISO 29993 Version 2017 et pour préparer les services du centre 4C de l'UM au déroulement de l'audit de certification, le soumissionnaire doit désigner un auditeur tierce partie pour assurer l'audit à blanc.

Le chef de file est tenu à assister les pilotes processus à la clôture des non-conformité issus de l'audit à blanc par la mise en œuvre des actions correctives nécessaires.

L'audit à blanc doit toucher l'ensemble du périmètre de certification, et doit être supervisé par le chef de file accompagné, éventuellement, par le(s) expert(s) désignés.

Le temps alloué à cette action est de 02 HJ.

Livrable

Le soumissionnaire doit fournir au centre 4C de l'UM pour approbation, deux semaines au minimum avant l'audit à blanc, un document renfermant le plan d'audit à blanc : la composition de l'équipe d'audit, le planning d'intervention, la méthodologie de l'audit, le domaine à auditer, la liste des documents de travail nécessaire pour effectuer la mission d'audit .etc. ;

Le soumissionnaire doit assurer l'intégration des auditeurs internes en formation de centre 4 C de l'UM lors de la mission d'audit à blanc du SM afin d'assurer la confirmation de leurs qualifications comme auditeur interne du SM

Phase 6 : Accompagnement du Centre 4C de l'Université de Monastir lors de processus de certification

L'université de Monastir précise que l'intervention du soumissionnaire est exigée jusqu'à l'obtention de la certification.

La présence du chef de file est obligatoire tout le long de l'audit de certification.

Le chef de file doit fournir toute l'assistance nécessaire pour la bonne exécution de l'audit de certification selon les permissions autorisées par les auditeurs externes.

Dans le cas où l'audit de certification n'est pas concluant, et sur la base du rapport d'audit de certification, le chef de file est tenu :

- ✓ de fournir au centre 4C de l'UM un plan des actions correctives nécessaires.
- ✓ d'accompagner le centre 4C lors de l'audit complémentaire.

Un forfait de **02 HJ** est alloué à cette étape au titre de l'accompagnement lors de l'audit de certification.

6- GRILLE D'ÉVALUATION DES DOSSIERS DE CANDIDATURES

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.

LOT 01 :

Qualifications	Barème de Notation /100	Détail de la notation
Qualifications du soumissionnaire		
Expérience dans l'exécution de mission similaires dans le milieu universitaire, de recherche scientifique ou équivalent.	10 points	< à 3 missions : 0 points Entre 3 et 5 missions : 04 points Entre 6 et 9 missions : 08 points ≥ à 10 missions : 10 points
Expérience en audit qualité interne ISO 9001 :2015 dans le milieu universitaire, de recherche scientifique ou équivalent.	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 : 10 points
Expérience démontré dans l'organisation des actions de formation sur les thèmes proposés au niveau du Lot N°1	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 : 10 points
Expérience démontrée dans l'organisation des formations certifiantes (Auditeur/Responsable d'audit CQI/IRCA - ISO 9001: 2015, ISO 9001 lead implémenter, Auditeur Interne ISO 9001:2015).	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 : 10 points
Qualifications du chef de file	Diplôme : au moins Bac + 5ans. Auditeur Tierce partie ISO 9001:2015	
Expérience en accompagnement de mise en place des SMQ dans le milieu universitaire, de recherche scientifique ou équivalent.	10 Points (*)	< à 3 missions : 0 points Entre 3 et 5 missions : 04 points Entre 6 et 9 missions : 08 points ≥ à 10 missions : 10 points
Expérience en tant qu'auditeur externe ISO 9001 :2015	10 Points (*)	< à 3 missions : 0 points Entre 3 et 5 missions : 04 points Entre 6 et 9 missions : 08 points ≥ à 10 missions : 10 points
Expérience démontré dans l'animation des actions de formation sur les thèmes proposés au niveau du Lot N°1	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 : 10 points
Qualifications des experts	Diplôme : au moins Bac + 5ans. Auditeur Tierce partie ISO 9001:2015	
Expérience en accompagnement de mise en place des SMQ dans le milieu universitaire, de recherche scientifique ou équivalent.	10 Points (*)	< à 3 missions : 0 points Entre 3 et 5 missions : 04 points Entre 6 et 9 missions : 08 points ≥ à 10 missions : 10 points
Expérience en tant qu'auditeur interne ISO 9001 :2015 dans le milieu universitaire, de recherche scientifique ou équivalent.	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 : 10 points
Expérience démontré dans l'animation des actions de formation sur les thèmes proposés au niveau du Lot N°1	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 : 10 points

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

LOT 02 :

Qualifications	Barème de Notation /100	Détail de la notation
Qualifications du soumissionnaire		
Expérience en accompagnement dans la mise en place d'un système de management selon la norme ISO 29993: 2017 et/ou ISO 21001 :2018.	10 points(*)	1 mission : 04 points 2 missions : 08 points ≥ à 3 missions : 10 points
Expérience en audit qualité interne ISO 29993:2017 et/ou ISO 21001 :2018.	10 points(*)	1 mission : 04 points 2 missions : 08 points ≥ à 3 missions : 10 points
Expérience démontré dans l'organisation des actions de formation sur les thèmes proposés au niveau du Lot N°2	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 : 10 points
Expérience démontrée dans l'organisation des formations certifiantes (Auditeur/Responsable d'audit ISO 29993: 2017 et /ou ISO 21001 :2018)	10 points(*)	1 ou 2 missions : 04 points 3 ou 4 missions : 08 points ≥ à 5 missions : 10 points
Qualifications du chef de file		
Diplôme : au moins Bac + 5ans. Auditeur Tierce partie ISO 29993:2017 et/ ou ISO 21001 :2018.		
Expérience en accompagnement dans la mise en place d'un système de management selon la norme ISO 29993: 2017 et/ou ISO 21001 :2018.	10 points(*)	1 mission : 04 points 2 missions : 08 points ≥ à 3 missions : 10 points
Expérience en tant qu'auditeur interne ISO 29993: 2017 et/ou ISO 21001 :2018.	10 points(*)	1 mission : 04 points 2 missions : 08 points ≥ à 3 missions : 10 points
Expérience démontré dans l'animation des actions de formation sur les thèmes proposés au niveau du Lot N°2.	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 : 10 points
Qualifications des experts		
Diplôme : au moins Bac + 5ans. Auditeur Tierce partie ISO 29993:2017 et/ou ISO 21001 :2018		
Expérience en accompagnement dans la mise en place d'un système de management selon la norme ISO 29993: 2017 et/ou ISO 21001 :2018.	10 points(*)	1 mission : 04 points 2 missions : 08 points ≥ à 3 missions : 10 points
Expérience en tant qu'auditeur interne ISO 29993: 2017 et/ou ISO 21001 :2018.	10 points(*)	1 mission : 04 points 2 missions : 08 points ≥ à 3 missions : 10 points
Expérience démontré dans l'animation des actions de formation sur les thèmes proposés au niveau du Lot N°2.	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 : 10 points

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

7- MODE DE SELECTION : SELECTION FONDEE SUR LES QUALIFICATIONS DES CONSULTANTS

La sélection est fondée selon la méthode de qualifications des Consultants engagés par le soumissionnaire en accord avec les directives de la banque Mondiale en passation de marché juillet 2016 version révisée en Novembre 2017 et Aout 2018, sur la base des critères ci-après :

- Qualifications à caractère général (Qualification, formation certifiante, diplômes, années d'expérience, postes occupés, etc.).

- Qualifications pour la mission (méthodologie proposé, missions similaires ou en rapport étroit, études, formation et expérience dans le secteur, etc.).

Pour plus d'informations sur la méthode de sélection, consulter le site : www.banquemondiale.org

Une commission de sélection procède à la sélection selon la Grille d'évaluation décrite en **paragraphe 6** de ce TDR.

Le soumissionnaire ayant obtenu une note inférieure à 70 points, verra son offre rejetée de droit.

Le soumissionnaire qui capitalise le score le plus élevé sera invité à soumettre une proposition technique et financière détaillée puis à négocier le marché. En cas d'accord suite aux négociations, le soumissionnaire sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat.

Les négociations portent essentiellement sur :

- les conditions techniques de mise en œuvre de la mission, notamment le calendrier détaillé de déroulement de la mission,
- l'approche méthodologique et les modalités de la formation et de la certification ;
- le contenu des livrables ;
- l'offre financière.

La participation, la sélection et l'attribution se fera par Mission. En Effet, un même soumissionnaire peut être retenu pour un lot ou deux lots.

8- LIVRABLES

Tous les livrables mentionnés dans ces termes de référence doivent être, rédigés en langue française et fournis selon la forme jugée satisfaisante par l'UM.

Une fois validés, tous ces livrables seront remis à l'UM 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.

9- CONFLITS D'INTERET

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'Université de Monastir doivent déclarer leurs conflits d'intérêt au moment de la transmission de la lettre de candidature pour la mission.

10- CONFIDENTIALITE

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.

11- PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTERET ET MODALITE DE SOUMISSION DES OFFRES

11-1- Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt :

- Une offre technique :
 - ✓ Une lettre de soumission dûment datée et signée, au nom de Monsieur le président de l'Université de Monastir ; y mentionner « pour l'accompagnement et la mise en place des SMQ : ISO 9001 et ISO 29993 »
 - ✓ Dossier administratif du soumissionnaire
 - ✓ 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 **annexe 1**.
- Un programme sommaire de la méthodologie préconisée pour l'exécution de la mission (dûment daté et signé) ;

11-2-Présentation de l'offre :

Les dossiers de manifestation d'intérêt doivent parvenir par voie postale (normale, recommandée ou rapide) ou par dépôt direct au bureau d'ordre de l'Université de Monastir à l'adresse suivante :

**Université de Monastir
B.P n°56, Rue Taher Haddad,
5000 Monastir-Tunisie**

Au plus tard le **29 Janvier 2021 à 12h du matin** [Le cachet du bureau d'ordre de l'Université de Monastir faisant foi].

L'enveloppe extérieure devra porter une des mentions suivantes :

« NE PAS OUVRIR »

« Demande de manifestation d'intérêt pour le recrutement d'une assistance technique pour accompagner l'Université de Monastir à implémenter un système de management de qualité selon les normes ISO 9001 :2015 et ISO 29993 : 2017.»

12- CLAUSES ADMINISTRATIVES

12-1 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.

12-2 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.

12-3 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.

12-4 Droit d'enregistrement

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

12-5 Les modalités de paiement

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

12-6 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.

12-7 Résiliation du contrat

L'Université de Monastir 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.

12-8 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 compétents de Tunis et l'affaire sera traitée conformément au droit Tunisien.

Annexe 1

CV pour la candidature pour la mission 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
2
3
4
5

Compétences spécifiques :	11. Expériences pertinentes de l'expert qui illustrent le mieux sa compétence :	
1 2 3 4 5 Supprimer les	Nom du projet: Année : Lieu :	

numéros des compétences spécifiques non concernées par cette expérience	Client :
	Nom et prénom de la personne de contact chez le client :
	Coordonnées de la personne de contact chez le client (tél. et email) :
	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 REFLETTENT 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]