TERMES DE RÉFÉRENCE

Pour l'Accompagnement à la mise en place d'un Système de Management de la Qualité (ISO 21001 :2018) au profit de l'Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Tozeur

14 Juin 2021

SOMMAIRE

1. CONTEXTE DE L'ACTION 3
2. OBJECTIFS DE LA MISSION 3
3. BENEFICIAIRES DE LA MISSION 3
4. TACHES ET ACTIVITES A REALISER 3
5. LIVRABLES 5
6. DUREE ET LIEU D'EXECUTION DE LA MISSION 6
7. PROFIL DU CONSULTANT 7
8. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT 7
9. MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT 8
10. CONFLITS D'INTERET 9
11. CONFIDENTIALITE 9

1. CONTEXTE DE L'ACTION

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 Etablissements (PAQ-DGSE) avec l'objectif de faciliter et d'accélérer la migration des établissements publiques d'enseignement supérieur vers davantage d'autonomie institutionnelle, de redevabilité et de performance. Le Fonds PAQ-DGSE vise en particulier à appuyer chaque établissement bénéficiaire dans son propre projet de modernisation

Dans ce contexte, l'Institut Supérieur des Eudes Technologiques de Tozeur (ISET Tozeur) a reçu une allocation PAQ-DGSE pour le financement de son Projet « **Augmentation de l'attrait des formations initiales et continues de l'ISET de Tozeur par l'amélioration de l'employabilité des diplômés** ».

La mise en place d'un système de management de la qualité conforme aux normes internationales est l'une des priorités retenues dans le plan stratégique de l'ISET de Tozeur en vue d'y renforcer les capacités de gestion et de gouvernance. La mise en place d'un système de management qualité (SMQ) selon la norme ISO 21001 version 2018 et sa certification seront d'un impact inestimable pour initier des actions d'amélioration de la qualité à court terme mais également pour amorcer un processus d'amélioration continue dans toutes les activités de l'ISET de Tozeur.

Dans le cadre de ce projet, l'ISET de Tozeur invite, par la présente demande, les consultants individuels intéressés à manifester leur intérêt pour l'assister dans la mise en place du SMQ.

2. OBJECTIFS DE LA MISSION

Il s'agit d'accompagner et d'assister l'ISET de Tozeur, pour la mise en place et la certification d'un Système de Management de la Qualité selon la norme ISO 21001 version 2018 pour l'enseignement dont l'objectif général est de renforcer la capacité de gestion à travers un système de qualité lisible, visible et communicable.

3. BENEFICIAIRES DE LA MISSION

Les bénéficiaires de cette mission, sont, en premier lieu, les membres du comité pour la qualité. Le personnel et les enseignants de l'ISET de Tozeur seront également impliqués dans cette mission.

4. TACHES ET ACTIVITES A REALISER

Le prestataire est amené à réaliser les activités suivantes :

Phase I :

Réalisation d'un diagnostic qualité et établir :

- Les enjeux par l'identification des avantages internes et externes,
- Les champs d'application du système qualité,
- Les écarts par rapport à la norme ISO 21001 version 2018 et autres non-conformités détectées,

- Les contraintes existantes et les moyens disponibles,
- Formation d'un groupe de 20 membres à l'interprétation des exigences de la norme ISO 21001 2018.

Phase II :

- Elaboration d'un plan d'actions et accompagnement dans sa mise en œuvre ;
- Sensibilisation et formation de l'équipe de management, le responsable qualité et l'encadrement aux concepts de la qualité et aux exigences de la norme, aux techniques et outils de mise en œuvre de la démarche qualité dans le but de la certification.

1-Formation et sensibilisation

Cette étape est consacrée à l'organisation et la planification de toutes les étapes nécessaires pour mettre en place le système qualité et le préparer à la certification.

Le consultant doit, en concertation avec le Directeur de l'ISET de Tozeur et le responsable qualité, mener les tâches suivantes :

- Définir la méthodologie ;
- Constituer la structure d'implantation (comité de pilotage, responsables de processus et éventuellement des groupes qualité) ;
- Identifier les processus nécessaires et former leurs responsables pour assurer leur maîtrise conformément aux dispositions de la norme ISO 21001 : 2018 ;
- Former le personnel, plus particulièrement le responsable qualité, aux concepts de la qualité, à leur rôle et à leur implication dans le SMQ ;
- Former une équipe pour une qualification d'auditeurs internes ;
- Le prestataire, doit élaborer et définir le planning de répartition des tâches ;
- Le prestataire doit, également, estimer le nombre de jours nécessaires pour :
    - La conception et la planification (la formation, l'identification des processus, la conception d'une politique de sécurité et l'organisation du projet),
    - La mise en œuvre effective du système (la description des processus et l'élaboration du système documentaire),
    - La vérification du système (les audits internes et la revue de direction).

2-Mise en œuvre du système qualité

Le consultant doit assurer une formation à la rédaction éventuelle des procédures, instructions de travail et manuel qualité à la structure d'implantation tout en assurant un accompagnement pour la rédaction de ces documents. Ensuite, accompagner activement la structure d'implantation dans toute la phase de la rédaction du système documentaire. Une fois le système documentaire élaboré, le consultant doit assister le comité pour la qualité de l'ISET de Tozeur dans sa mise en œuvre pour l'application de toutes les exigences de la norme.

3-Vérification interne du système qualité :

Le consultant doit assister l'ISET de Tozeur à la mise en œuvre du processus d'audit interne et du processus de revue de direction.

Phase III : Accompagnement à la certification

- **Identification des besoins complémentaires**

L'évaluation de l'état du système qualité mis en place lors de la première et de la deuxième phase et identification des mesures correctives complémentaires à mettre en œuvre.

- **Assistance à la mise en place de mesures correctives**

Le titulaire de la mission doit élaborer et planifier en relation avec la structure d'implantation toutes les mesures complémentaires à celles des phases I et II pour assurer la conformité du système qualité avec la norme ISO 21001 version 2018 et préparer L'ISET de Tozeur à la certification.

- **Audit de pré-certification**

Le consultant doit :

- Assister l'ISET de Tozeur dans la mise en œuvre des actions correctives
- Assister la préparation du dossier de certification et assurer le suivi jusqu'à l'obtention de la certification.

5. LIVRABLES

Le titulaire de la mission fournira à l'ISET de Tozeur les documents indiqués ci-dessous :

5.1. Rapports intermédiaires

En fin de chaque phase, un rapport intermédiaire, permettant de suivre l'avancement de la mission, sera rédigé par le prestataire et adressé via voie électronique au responsable qualité de l'institut. Il devra décrire :

- Les activités du prestataire durant la phase,
- Les activités prévues pour la phase suivante,
- Un planning des activités jusqu'à la fin de mission avec leur répartition prévisionnelle.

Ces rapports intermédiaires seront, notamment, utilisés comme supports lors des débriefings de fin de phase avec l'ISET de Tozeur.

L'approbation par l'ISET de Tozeur des rapports intermédiaires constitue une condition nécessaire à la réalisation de l'étape suivante.

5.2. Rapport final

Le rapport final, sera remis par le prestataire à l'ISET de Tozeur, dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la fin de la mission. Le rapport final présentera notamment :

- Un bref historique de la situation antérieure et de la problématique de la mission,
- La description précise des actions réalisées,
- Les résultats obtenus (variation d'indicateurs de performance),
- Les indicateurs de mesure mis en place afin d'évaluer l'impact de la mission à moyen et long termes,
- Les éventuelles suggestions du prestataire sur les fonctions de l'ISET de Tozeur susceptibles de mise à niveau complémentaire.

5.3. Pour la session de formation

1. Délivrer une attestation de participation pour chaque participant ;
2. Les supports pédagogiques de formation et autres documents (présentations PowerPoint, fascicules...) exploités dans le cadre de la mission doivent être remis au responsable qualité.

5.4. Format et quantité

Tous les livrables sont rédigés en français. Les rapports seront remis en 2 exemplaires à l'ISET de Tozeur. Les rapports et les annexes techniques doivent également être transmis sur CD sous leur format d'origine (Word, power point ou Excel) ainsi qu'en format PDF.

5.5. Délais accordés au titulaire

Les résultats de l'accompagnement seront soumis à l'approbation de l'ISET de Tozeur à la fin de chaque étape et feront l'objet d'un procès-verbal. Une phase est considérée comme exécutée après réception du rapport intermédiaire correspondant. L'ISET de Tozeur se réserve un délai de 20 jours pour l'appréciation du rapport final.

Lors de la validation des rapports intermédiaires, L'ISET de Tozeur peut :

- Soit accepter les rapports sans réserve, ce qui impliquera leur approbation,
- Soit inviter le prestataire à procéder à des corrections, compléments d'analyse ou aux rattrapages nécessaires.

Dans le deuxième cas, le prestataire disposera d'un délai de 15 jours qui ne saurait affecter le délai contractuel, pour procéder aux corrections et rattrapages nécessaires et remettre les rapports en forme provisoire après formulation des remarques et demandes de complément par L'ISET de Tozeur.

Le titulaire de la mission ne peut passer d'une étape à une autre sans avoir au préalable obtenu l'approbation de l'étape précédente dument notifiée par écrit.

6. DUREE ET LIEU D'EXECUTION DE LA MISSION

Les délais de cette mission s'étalent sur une durée maximale de 9 mois à partir de la date de la signature de la convention (non compris les délais de l'approbation de la mission)

Actions		Délais d'exécution
Phase I	**Diagnostic qualité et évaluation de la situation**	**2 mois**
Phase II	**Elaboration du plan d'action et accompagnement dans la mise en œuvre** - Formation / Sensibilisation, - Mise en œuvre du système qualité, - Vérification interne du système qualité.	**5 mois**
Phase III	**Accompagnement à la certification** - Identification des besoins complémentaires - Assistance à la mise en place de mesures correctives, - Audit de pré-certification.	**2 mois**

Le délai n'inclut pas les périodes nécessaires à l'Administration pour la validation des rapports prévus à la fin de chaque phase.

La formation sera dispensée dans les locaux de l'ISET de Tozeur.

Le consultant assurera la formation, l'évaluation et la qualification des apprenants.

Des réunions périodiques de coordination seront prévues à l'ISET de Tozeur et éventuellement en ligne.

La date de démarrage de la mission sera fixée par l'ISET de Tozeur lors de la négociation du contrat.

7. PROFIL DU CONSULTANT

Peuvent participer à cette consultation les consultants individuels qui ont les qualifications minimales suivantes :

- Diplôme : un niveau d'études supérieures, au moins Bac +5 ans ;
- Expérience Générale : Minimum 7 ans d'expérience professionnelle dans le domaine du management de la qualité ;
- Auditeur tierce partie pour le référentiel ISO 9001 et/ou ISO 21001 (Fournir le certificat de qualification d'auditeur tierce partie) ;
- Expérience spécifique :
    - Ayant conduit des missions d'audits tierces parties : Au moins cinq (05) audits tierces parties des systèmes de management de la qualité selon l'ISO 9001/ ISO 21001 réalisés sur les 05 dernières années (2015-2020) : (préciser les références et l'année et fournir l'attestation, ou autre document, prouvant le maintien de qualification d'auditeur tierce partie en ISO 9001/ ISO 21001) ;
    - Ayant assuré des missions d'assistance et d'accompagnement à la certification ISO 21001 ou ISO 9001 pour des établissements d'enseignement supérieur (préciser les références et fournir toute pièce faisant preuve).

8. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Les consultants individuels intéressés à réaliser les services décrits dans ces termes de référence, téléchargeables gratuitement sur le site de TUNEPS : www.tuneps.tn, ou sur le site de l'ISET de Tozeur : www.isett.rnu.tn, doivent fournir les informations pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

- Lettre de candidature dûment datée et signée, au nom de Monsieur le Directeur de l'ISET de Tozeur ;
- Curriculum Vitae ;
- Expérience générale du candidat avec les pièces justificatives ;
- Références récentes et pertinentes en missions similaires ;
- Qualifications en rapport avec la nature de la mission avec les pièces justificatives ;
- Un programme sommaire de la méthodologie préconisée pour l'exécution de la mission (dûment daté et signé) ;
- Déclaration de conflits d'intérêt (le cas échéant).

Le soumissionnaire peut joindre à son dossier d'autres documents démontrant ses capacités et son expertise ou valorisant son expérience et son portefeuille de clients.

Les consultants intéressés peuvent obtenir de plus amples informations au sujet des termes de référence par mail à l'adresse électronique : twaila.zakaria@gmail.com .

Les manifestations d'intérêts doivent parvenir au plus tard le 06 juillet 2021 à 12h00 sous pli fermé par poste, par rapid-poste ou par remise directe au bureau d'ordre de ISET Tozeur à l'adresse suivante :

ISET de Tozeur,
Campus Universitaire, Route de Nefta BP 150-2210 Tozeur

Les dossiers de candidatures doivent porter cette mention sur l'enveloppe extérieure :

« NE PAS OUVRIR : appel à manifestation d'intérêt pour la mission d'assistance à la mise en place d'un SMQ selon ISO 21001 :2018 »

Tout candidat est engagé par son offre pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter du lendemain de la date limite de réception des offres.

9. MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT

La sélection du consultant est effectuée conformément aux procédures définies dans les directives « Sélection et Emploi des Consultants par les emprunteurs de la Banque Mondiale, Editions Mai 2004, mises à jour en Janvier 2011 ».

Les consultants peuvent présenter des candidatures individuelles ou sous forme de regroupement.

Une commission de sélection du projet établira un classement des candidats selon les critères suivants :

Critères de Sélection	Note	Notation
Missions d'audits tierces parties selon l'ISO 9001/ ISO 21001 réalisés sur les 05 dernières années (2015-2020).	25	7 points/ mission d'audit
Missions d'assistance et d'accompagnement à la certification ISO 21001 ou ISO 9001. Dont des missions réalisées pour des établissements d'enseignement supérieur	40	7 points/ mission d'accompagnement Bonus 5 points / mission pour un établissement d'enseignement supérieur
Diplôme le plus élevé	10	Doctorat : 10 points Mastère : 8 points Ingénieur : 6 points
Capacité à réaliser la mission : Démarche méthodologique proposée	25	Pertinence du programme de formation Modalité de formation et méthodologie Moyens didactiques ou processus réel prévus Disponibilité du consultant
Total	**100**	

Un PV d'évaluation des consultants ayant manifesté leur intérêt à assurer cette mission est rédigé au terme de la sélection par le Comité de sélection qui établira une liste restreinte des consultants ayant eu un score minimum de **70**/100.

Les consultants individuels appartenant à un bureau ou groupement peuvent présenter des candidatures. La clause de conflit d'intérêt ci-dessous s'appliquera dans ce cas au candidat ainsi qu'au bureau ou regroupement où il travaille.

Le consultant classé premier sera invité à soumettre une proposition technique et financière détaillée puis à négocier le marché.

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

En cas de désaccord, le comité technique passera au consultant classé 2ème dans la liste restreinte.

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 ;
- Le montant du contrat.

Dès la conclusion des négociations, et après signature du contrat, L'ISET de Tozeur avisera les autres consultants de la liste restreinte, qu'ils n'ont pas été retenus.

10. 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'ISET de Tozeur doivent déclarer leurs conflits d'intérêt au moment de la transmission de la lettre de candidature pour la mission.

Tout fonctionnaire doit présenter l'autorisation nécessaire pour assurer la mission.

11. CONFIDENTIALITE

Le consultant retenu pour la présente mission est tenu de respecter une stricte confidentialité vis -à-vis des tiers, pour toute information relative la mission ou collectée à son 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.