REPUBLIQUE TUNISIENNE
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université de Sfax-FSEG Sfax

	3 ème avis de sollicitation de manifestation d'intérêt ***Consultation N° 12_PAQ-CC3-DIGI_CRM***	

Objet : Sélection d'un bureau d'étude pour formation en User experience « UX » design

Dans le cadre de l'accord de prêt n° 8590 -TN entre le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRST) et la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD) en vue de contribuer au financement du projet de modernisation de l'enseignement supérieur en soutien à l'employabilité (PromESsE), la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax (FSEG DE SFAX) a bénéficié d'un fond compétitif pour la mise en œuvre du Projet d'un master co-construit intitulé ***«Mise en œuvre d'un master professionnel co-construit en CRM et transformations digitales (DIGI-CRM) pour une meilleure adéquation de la formation aux besoins du marché et de l'emploi ».***

La Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax se propose d'utiliser une partie des fonds de ce prêt pour effectuer des paiements autorisés au titre du contrat suivant : **« Formation des étudiants du master CRM et transformations digitales en UX design »**

Dans le cadre de ce projet, FSEG Sfax invite, par la présente demande, les organismes intéressés à manifester leur intérêt à présenter une proposition (conformément aux termes de références en annexe) pour une formation en UX design au profit des étudiants du master DIGI CRM (CRM et transformations digitales).

Les organismes intéressés à réaliser les services décrits dans les termes de références, téléchargeables sur le site de la FSEGS : http://www.fsegs.tn, doivent fournir les informations pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées conformément à **l'article 8 « Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt ».**

Le mode de sélection de l'organisme est celui de **qualification de bureau d'étude** selon les directives de la banque mondiale éditées en janvier 2011 et mises à jour en juillet 2014.

Toute **candidature émanant 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 et ensuite un barème incluant l'offre financière.

Les candidats intéressés peuvent obtenir de plus amples informations au sujet des termes de référence par mail à l'adresse électronique : **meriam.belkhir @fsegs.usf.tn** et trouver la version numérique des documents afférents à cet appel sur le site web de la FSEGS http://www.fsegs.tn.

Les manifestations d'intérêts doivent parvenir au bureau d'ordre de FSEG de Sfax au plus tard **le 30 septembre 2024 à 10h** avec la mention suivante :

« Ne pas ouvrir » CONSULTATION N°12 ***PAQ-CC3-DIGI_CRM***: manifestation d'intérêt pour assurer une Formation en UX design. **FSEG de Sfax, Route de l'aérodrome km 4** **B.P. 1088, 3018 Sfax, Tunisie**

Le cachet du bureau d'ordre de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax faisant foi.

L'enveloppe à remettre comporte deux enveloppes ; à savoir une **proposition technique** et une **proposition financière**.

Une fois la remise de son pli faite, le soumissionnaire ne doit ni le retirer, ni le modifier, ni le corriger sous aucun prétexte.

LU ET ACCEPTE PAR :

LE REPRESENTANT DE L'ORGANISME DE FORMATION A ……. , Le ……	LE DOYEN DE FSEG SFAX Pr. Younes Boujelbene A Sfax Le 25/09/2024

République Tunisienne
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université de Sfax

Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax

Projet PAQ_CC3_DIGI CRM

Intitulé du projet « Mise en œuvre d'un master professionnel co-construit en CRM et transformations digitales (DIGI-CRM) pour une meilleure adéquation de la formation aux besoins du marché et de l'emploi ».

Termes de références

Sélection de bureau d'étude pour assurer une formation en UX design

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

1. CONTEXTE DE L'ACTION

Dans le cadre de l'accord de prêt n° 8590 -TN entre le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRST) et la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD) en vue de contribuer au financement du projet de modernisation de l'enseignement supérieur en soutien à l'employabilité (PromESsE), la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax (FSEG DE SFAX) a bénéficié d'un fond compétitif pour la mise en œuvre du Projet d'un master co-construit intitulé ***«Mise en œuvre d'un master professionnel co-construit en CRM et transformations digitales (DIGI-CRM) pour une meilleure adéquation de la formation aux besoins du marché et de l'emploi ».***

La Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax se propose d'utiliser une partie des fonds de ce prêt pour effectuer des paiements autorisés au titre du contrat suivant : **« Formation des étudiants du master CRM et transformations digitales en UX design».**

Dans ce cadre, le MESRS se propose de confier à un bureau d'étude la mission d'assurer cette formation.

2. OBJECTIFS DE LA MISSION

Les objectifs de la mission sont les suivants :

-Initier les étudiants aux notions de base en UX/UI

- Familiariser les étudiants avec la recherche utilisateur et création de persona en UX
- Apprendre aux étudiants la création d'un sitemap
- Familiariser les étudiants avec les outils de prototypage en X (figma, ou autres)
- Initier les étudiants aux design systems

3. BENEFICIAIRES DE LA MISSION

Les étudiants et enseignants du master professionnel en CRM et transformations digitales (DIGI CRM FSEG Sfax) (M1, M2, alumni)

Thème	**Nombre de groupes**	**Nombre de personne par groupe (étudiants et enseignants)**	**Durée approximative**
Initiation au UX design	2	G1 (25) G2 (25)	3j/groupe

4. Livrables

- Le support de formation ainsi que toute autre ressources pédagogique utilisée et pouvant être dédiée aux apprenants.
- Une attestation de formation pour chaque participant.
- Le programme de la formation
- Un questionnaire d'évaluation de la formation

- La fiche de présence des participants
- Un rapport sur le déroulement de la formation (incluant le programme de formation, l'évaluation en fin de formation ainsi que des photos de déroulement)

  L'envoi du rapport final de la mission devra être effectué, dans les 10 jours qui suivent la fin de la mission.

5. DEROULEMENT DE LA FORMATION : DUREE, DATE ET LIEU D'EXECUTION DE LA MISSION

- **Lieu** : La formation aura lieu en présentiel à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax (Salle master DIGI CRM).
- **Date** : La période de la formation est planifiée en commun accord entre le formateur et l'équipe du projet.
- **Durée :** Afin de permettre l'acquisition des compétences nécessaires liées au métier de UX designer ainsi que les diverses techniques qui y sont liées, la formation s'étalera sur une durée moyenne de +/- 3 jours par groupe.
- **Modalités pédagogiques de la formation :** la formation doit se baser sur :
  - Une approche par la pratique à travers des mises en situation, des cas pratiques suivis d'échange
  - Un accompagnement opérationnel à travers la réalisation de projets individuels ou en groupes
  - Une évaluation des acquis de la formation à travers un test de connaissances post-formation

6. MOYENS ET RESSOURCES A MOBILISER

L'expert mandaté par le bureau d'étude retenu prend à sa charge son transport : billet d'avion, transport urbain et interurbain, son hébergement et tous les frais engendrés par son séjour (Alimentation, etc.).

7. QUALIFICATIONS ET PROFIL DE L'ORGANISME ET DE L'EXPERT A ENGAGER

Peuvent participer à cette consultation les bureaux d'études :

- Ayant une expertise dans le domaine de la formation ou de la pratique UX/UI comme l'atteste les références/ clients ou les missions similaires déjà effectuées (justifiées par des attestations ou autres preuves).
- Pouvant mobiliser un expert dans le domaine avec le profil suivant :
  - Avoir un certificat reconnu dans le domaine du UX design, pouvant attester de son expertise.
  - Ayant déjà assuré des formations en UX

- Ayant une bonne connaissance en termes de formation et d'animation de formation pour le public cible (étudiants)

8. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

- **Proposition technique :**
  - Lettre de candidature
  - Expérience générale de l'organisme candidat avec les pièces justificatives (Références récentes et pertinentes en missions similaires);
  - Curricula Vitae du ou des formateurs qui vont intervenir dans cette action **(selon modèle en annexe 1)**
  - Programme de la formation proposée incluant une proposition détaillée du planning sous forme d'un tableau récapitulatif portant en détail l'intitulé des différents aspects à évoquer, leurs objectifs, les résultats escomptés et le nombre d'heures allouées à chacun **(selon modèle en annexe 2**)
  - Approche didactique de la formation proposée (études de cas, formation-action, …)
  - Le présent document des termes de références dûment signé et paraphé à Chaque page.
- **Proposition financière : L'offre financière du consultant (tableau à remplir en annexe 3)**

9. MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT

Le mode de sélection de l'organisme est celui de **qualification du bureau d'étude** selon les directives de la banque mondiale éditées en janvier 2011 et mises à jour en juillet 2014. Toute candidature émanant 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 :

Critères	Notation
Qualifications du bureau en rapport avec la mission ▪ Expériences en missions similaires (1 à 2 actions : 5 points, de 3 à 5 actions : 10 points, plus que 5 actions :20 points)	20
Qualification des experts engagés dans la mission ▪ Certificat reconnu en UX (oui : 20 pts, non : 0) ▪ Expérience dans des missions similaires (1 à 5 formations effectuées en UX : 10 pts ; plus que 5 formations UX : 20 pts) ▪ Ayant une qualification démontrée dans la formation et l'animation de groupes d'adultes (1 à 5 formations effectuées : 5 pts ; plus que 5 formations effectuées : 10 pts)	20 20 10
Qualité du programme proposé et correspondance avec les objectifs de la mission décrits dans les présents termes de référence	30
Total	100

Un Procès-Verbal de classement des organismes est rédigé au terme de la sélection par la commission de suivi qui établira une liste restreinte pour la négociation du contrat. Un score minimal de 70/100 est requis pour être éligible.
Avant l'attribution définitive du contrat, celui-ci sera négocié avec l'organisme sélectionné. 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.

10. CONFLITS D'INTERET

Les bureaux d'étude 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 la Banque Mondiale ou le MESRS, doivent déclarer leurs conflits d'intérêt au moment de la transmission de la lettre de candidature pour la mission ;

11. Confidentialité

L'expert 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 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.

Annexe 1 : modèle CV formateur/consultant pour mission dans le cadre d'un projet d'appui à la qualité (PAQ)

INFORMATIONS PERSONNELLES	
Nom(s) & Prénom(s)	
Adresse(s)	*[N°, rue, code postal, ville, Pays]*
Téléphone(s)	
Courriers électroniques	
Nationalité	
Date & lieu de naissance	

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE	
Dates (de - à)	*[Ajouter des paragraphes séparés pour chaque poste occupé, en commençant par le plus récent]*
Fonction ou poste occupé	
Principales activités et responsabilités	
Nom & adresse de l'employeur	
Type ou secteur(s) d'activité	

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE PERTINENTE POUR LA PRÉSENTE MISSION	
Dates (de - à)	*[Ajouter des paragraphes séparés pour chaque poste occupé, en commençant par le plus récent]*
Fonction ou poste occupé	
Principales activités et responsabilités	
Nom & adresse de l'employeur	
Type ou secteur(s) d'activité	

LANGUES PRATIQUEES : (bon, moyen, médiocre)

Langue	Lue	Parlée	Écrite

COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES DU FORMATEUR EXIGÉES PAR LA MISSION

COMPETENCES	JUSTIFICATION

COMPETENCES	*[Décrire ces compétences and indiquer où et quand elles ont été acquises]*
COMPETENCES ET APTITUDES SOCIALES	
APTITUDES ET COMPETENCES ORGANISATIONNELLES	
APTITUDES ET COMPETENCES TECHNIQUES	
APTITUDES ET COMPETENCES PERTINENTES POUR LA MISSION	
AUTRES APTITUDES & COMPETENCES	

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

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 formateur)

ANNEXES *(Lister et inclure toutes les annexes jugées pertinentes pour la mission)*

Annexe 2 : Modèle de tableau à remplir pour préciser le programme de la formation

Niveau	Objectifs /Résultats escomptés	Contenu théorique et techniques à présenter	Approche didactique (présentation ppt, cas pratique, , projet, …)	Volume horaire
J1				6h
J2				6h
J3				6h

Annexe 3 : Modèle offre financière

Tableau: (Offre financière)

Nom / Raison sociale : ……   ***Matricule fiscale : ……***   ***Numéro de téléphone : ……***   ***Numéro de fax/ou email de contact : ……***

Contenu (descriptif de la formation)	Durée de formation (en jours)	Montant unitaire par jour	Prix total HT
Formation de deux groupes d'étudiants (nombre approximatif 50 participants) en UX design	**6j 3j/groupe**		
% TVA			
Montant TVA			
Total TTC			