Sfax le 02/07/2021

Demande de manifestation d'intérêt N° C05/21 pour la sélection d'un organisme pour la mise en place d'une démarche de certification selon la norme ISO 21001 : 2018

Objet : Accompagnement pour la mise en place d'une démarche de certification des services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax selon la norme ISO 21001 : 2018.

Pièces jointes : Termes de références de la mission.

Dans le cadre de l'accord entre le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) et la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD) en vue de contribuer au financement du Programme d'Appui à la Qualité pour le Développement de la Gestion Stratégique des Établissements d'Enseignement Supérieur (PAQ-DGSE), la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax (FSEG Sfax) a bénéficié d'un fonds d'Innovation pour la modernisation, l'autonomie et la performance du système d'enseignement supérieur et de recherche pour la mise en œuvre du Projet: Modernisation des mécanismes de gouvernance pour une meilleure efficience institutionnelle et plus d'ouverture nationale et internationale "GEM-FSEGS"

La FSEG Sfax se propose d'utiliser une partie de cette allocation pour effectuer les paiements autorisés par le contrat à signer au titre de la présente mission.

Dans le cadre de ce projet, la FSEG Sfax invite, par la présente demande, les organismes intéressés à manifester leur intérêt à présenter une proposition pour l'accompagnement pour la mise en place d'une démarche de certification selon la norme ISO 21001 : 2018 des services de la scolarité et de l'école doctorale.

Les organismes intéressés à réaliser les services décrits dans les termes de références, téléchargeables sur le site de la FSEG Sfax : http://www.fsegs.tn, doivent fournir les informations pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

- Lettre de candidature ;

- Expérience générale de l'organisme candidat avec les pièces justificatives
- Références récentes et pertinentes en missions similaires (ou en rapport étroit, études, formation et expérience dans le secteur, etc.).
- Curriculum Vitae du consultant qui va intervenir dans cette action;
- Qualifications, diplômes et attestations du consultant;
- Qualifications en rapport avec la nature de la mission avec les pièces justificatives (connaissance du contexte, missions similaires ou en rapport étroit, études, formation et expérience dans le secteur, etc.).
- Une proposition détaillée du programme de formation sous forme de tableau récapitulatif portant en détail l'intitulé des différents modules, leurs objectifs, les résultats escomptés et le nombre d'heures allouées à chacun.

Le mode de sélection de l'organisme est celui de qualification de consultant 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 classement des candidatures établira la sélection selon un barème de notation des qualifications techniques.

Les organismes intéressés peuvent obtenir de plus amples informations au sujet des termes de référence par mail aux adresses électroniques : raouda.kammoun@fsegs.usf.tn et imen.fakhfakh@fsegs.usf.tn et trouver la version numérique des documents afférents à cet appel sur le site web de la FSEG Sfax http://www.fsegs.tn.

Les manifestations d'intérêts doivent parvenir au bureau d'ordre de la FSEG Sfax durant l'horaire du travail par voie recommandée, rapide poste ou les remettre en main propre, au plus tard **le 16/07/2021 à 12h** avec la mention suivante :

« Ne pas ouvrir »

CONSULTATION N°C05/21: manifestation d'intérêt pour la sélection d'un organisme pour « Accompagnement pour la mise en place d'une démarche de certification des services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax selon la norme ISO 21001 : 2018 ».

FSEG de Sfax, Route de l'aérodrôme km 4, B.P. 1088, 3018 Sfax

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

LU ET ACCEPTE PAR :

Le consultant

.....

A Sfax, Le .....

Le Doyen de la FSEG de Sfax

Pr. Younes BOUJELBENE

Université de Sfax * Faculté des Sciences Economiques et de Gestion * Le Doyen

A Sfax, Le .....

Annexe : TERMES DE RÉFÉRENCE ET ÉTENDUE DES SERVICES

Mission : « Accompagnement pour la mise en place d'une démarche de certification des services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax selon ISO 21001(2018) ».

Annexe : TERMES DE RÉFÉRENCE ET ÉTENDUE DES SERVICES 4
1. Contexte 5
2. Population cible 5
3. Objectifs des termes de référence 5
4. Prestations demandées 6
5. Les résultats attendus 6
6. Période de l'action 7
7. Etapes de la mission 7
8. Profil des experts 9
9. Rapports 9
10. Conditions d'exécution de la mission 10
11. Mode de sélection 11
12. Conflit d'intérêts 12
13. Modalité de publicité 12
14. Confidentialité 12
15. CV de(s) consultant(s) intervenants 13

1. Contexte

Dans le cadre de l'accord entre le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) et la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD) en vue de contribuer au financement du Programme d'Appui à la Qualité pour le Développement de la Gestion Stratégique des Établissements d'Enseignement Supérieur (PAQ-DGSE), la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax (FSEG Sfax) a bénéficié d'un fonds d'Innovation pour la modernisation, l'autonomie et la performance du système d'enseignement supérieur et de recherche pour la mise en œuvre du Projet : Modernisation des mécanismes de gouvernance pour une meilleure efficience institutionnelle et plus d'ouverture nationale et internationale "GEM-FSEGS".

La FSEG de Sfax se propose d'utiliser une partie de cette allocation pour effectuer les paiements autorisés par le contrat à signer au titre de la présente mission.

2. Population cible

Structure cible : Services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax.

3. Objectifs des termes de référence

L'accompagnement pour la mise en place d'une démarche de certification des services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax selon ISO 21001(2018) a pour objectifs:

- De mettre en place un SMQ pour préparer la certification des services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax selon ISO 21001(2018);
- De développer la culture de la qualité à la FSEG Sfax;
- D'assurer une formation relative à l'audit qualité;
- D'assister le personnel des services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax à la rédaction et la maitrise des documents;
- D'accompagner les intéressés jusqu'à la certification tout en engageant les actions correctives.

4. Prestations demandées

Cette consultation a pour objet de sélectionner un organisme mettant à disposition un consultant qualifié pour assister la FSEG Sfax et ce par :

- L'élaboration d'un diagnostic du système management de la qualité par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 version 2018 ;

- L'élaboration d'un plan d'action et sa mise en œuvre par référence à la norme ISO 21001 version 2018;

- L'élaboration du système documentaire qualité des services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax; en cohérence avec la norme ISO 21001 version 2018;

- La formation et la sensibilisation aux exigences du système qualité et de la norme ISO 21001 version 2018 de l'ensemble du personnel des services concernés;

- La formation de l'ensemble du personnel des services concernés à la communication en milieu professionnel, à l'approche processus, au management des risques, au développement et l'amélioration des tableaux de bord qualité et à l'audit qualité;

-Et la mise en place de toute autre action en relation avec la norme ISO 21001 version 2018;

Tous les rapports seront remis en version papier, en six (6) exemplaires, à la Direction de la FSEG Sfax; avec un envoi en parallèle par courrier électronique (sous format Word et PDF) aux adresses suivantes : raouda.kammoun@fsegs.usf.tn et imen.fakhfakh@fsegs.usf.tn

Seule la réception de la version papier, du rapport final de la mission, par la Direction de la FSEG Sfax fait foi en matière de respect des délais contractuels. Cet envoi devra être effectué par voie postale, dans les 15 jours qui suivent la fin de la mission.

5. Les résultats attendus

- Réalisation d'un plan d'action après le diagnostic qualité
- Elaboration et mise en place d'un SMQ complet pour la certification selon ISO 21001(2018) des services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax
- Ancrage de la culture qualité
- Maitrise du système documentaire
- Elaboration des recommandations d'amélioration du système.

6. Période de l'action

L'action se déroulera durant la période allant d'octobre 2021 à octobre 2022

7. Etapes de la mission

La mission d'accompagnement pour la mise en place d'une démarche de certification des services de la scolarité et de l'école doctorale de la FSEG Sfax selon la norme ISO 21001(2018) s'articule autour du processus suivant :

01	**DIAGNOSTIC & PLANIFICATION & RESSOURCES** **Diagnostic** - de l'organisation - des documents **Planification** - Planification et tableau de bord du projet ISO 21001(2018) **Ressources** - Besoins en ressources humaines et en formation - Budget des investissements requis en matière de qualité
02	**PLANIFICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ** **Compréhension du contexte des services concernés par la certification (scolarité et école doctorale)** • Enjeux internes et externes • Définition des orientations stratégiques • Détermination des parties intéressées pertinentes • Détermination des exigences des parties intéressées • Elaboration de la cartographie des processus **Validation du domaine d'application du SMQ** **Sensibilisation à la norme ISO 21001(2018) et aux principes de la qualité**
03	**LEADERSHIP** - Elaboration de la charte qualité - Elaboration et communication de la politique et des objectifs qualités - Elaboration du plan stratégique des services concernés

	- Elaboration de l'organigramme hiérarchique, des fiches de fonctions, référentiel des compétences **Sensibilisation à la politique et aux objectifs qualité**
04	**PLANIFICATION** - Planification des actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités - Planification des modifications
05	**SUPPORT** - Identification des ressources nécessaires au système de management - Elaboration de la grille de compétences pour le personnel des deux services et des fiches d'évaluation des compétences - Identification des besoins en formation pour le personnel - Etablissement d'un plan de communication interne et externe du SMQ - Mise en œuvre de la communication en utilisant les canaux et les méthodes de communication - Maitriser les informations documentées - Elaboration d'une procédure de maitrise des informations documentées. **Formation sur la communication en milieu professionnel**
06	**RÉALISATION DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES** - Détermination des processus, éléments d'entrées et de sorties, interactions et indicateurs de performance y compris les processus d'admission des apprenants. - Elaboration du tableau de bord de pilotage des processus - Documentation des activités des processus (procédures, instructions, etc.) **Formation sur les thèmes suivants :** -Comment mettre en place un système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 21001(2018)? - Approche processus et pilotage des processus
07	**EVALUATION DES PERFORMANCES** - Etablissement et suivi du tableau de bord du système de management - Etablissement d'une procédure d'identification, de prise en compte, d'analyse et de communication des exigences légales et autres exigences applicables - Identification et enregistrement des exigences légales et autres exigences applicables - Evaluation de l'état de conformité par rapport à ces exigences - Elaboration des audits internes - Planification et réalisation de la revue de direction **Formation sur les techniques d'audit interne selon les normes ISO 19011 :2018 et ISO 21001 :2018**

08	**AMÉLIORATION** - Non-conformité et actions correctives: élaboration d'une procédure de traitement des non conformités – actions correctives. - Amélioration continue : élaboration du plan d'amélioration du système de management.
09	**PRÉPARATION À LA CERTIFICATION** - Assistance dans la rédaction des documents - Accompagnement jusqu'à la certification : actions correctives

NB : le consultant choisi aura la possibilité de proposer une démarche de déploiement de la norme ISO 21001 -2018 selon sa conception.

8. Profil des experts

Peuvent candidater à cet appel de propositions les organismes dont les consultants disposant d'une grande expérience dans le domaine de la mise en place des systèmes de management de la qualité (SMQ) et ayant une expérience et une expertise adaptées à l'enseignement et à l'administration des institutions universitaires.

Le consultant doit satisfaire aux critères suivants :

- ayant un diplôme universitaire (Bac + 4 au minimum) (joindre les pièces justificatives) ;
- étant un auditeur tierce partie agréé depuis au moins 5 ans (joindre les pièces justificatives) ;
- Ayant animé au moins 2 cycles de formation sur la norme ISO 21001(2018) (joindre les pièces justificatives);
- Ayant mené au moins 2 missions de mise en œuvre du système de management de la qualité selon la norme ISO 21001version 2018, et aboutissant à la certification, dans des organismes d'enseignement supérieur (joindre les pièces justificatives).

9. Rapports

Le consultant remettra à l'équipe PAQ-FSEG de Sfax et au responsable du management de la qualité de la FSEG de Sfax un projet d'exécution provisoire dans un délai maximum de 21 jours ouvrables.

Le consultant devra fournir les éléments suivants :

1- En réponse à la soumission de la consultation :

- Une lettre de candidature, dûment datée et signée, au nom de monsieur le Doyen de la FSEG de Sfax. Toute information indiquant que l'organisme et le consultant chargé de la mission atteste de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'il est qualifié pour exécuter les dits services, en envoyant un Curriculum Vitae (CV).

2- En réponse à la sélection de la candidature

- Une fiche technique présentant un résumé des objectifs et des résultats attendus de la formation
- Une proposition détaillée du programme de formation sous forme de tableau récapitulatif portant en détail l'intitulé des différents modules leurs objectifs, les résultats escomptés et le nombre d'heures allouées à chacun.

3- Après chaque mission :

Le consultant est tenu de présenter au comité du projet-PAQ- FSEG de Sfax un rapport détaillé retraçant les différentes actions réalisées (pour chaque groupe de formation), l'évaluation de cette réalisation, les difficultés et le cas échéant les solutions proposées.

4- A la fin de la mission :

- Les supports pédagogiques et les supports utilisés au niveau des séquences de formation.
- Un rapport de synthèse portant sur le déroulement des actions et les recommandations possibles.

Ces documents précités sont soumis à l'institution au terme de l'action.

Le rapport de synthèse est fourni au plus tard deux semaines après la date de la clôture de l'action.

10. Conditions d'exécution de la mission

10.1. Lieu de la mission

Les différentes activités de la mission seront exécutées à la FSEG de Sfax.

10.2. Moyens et ressources à mobiliser par l'organisme

L'organisme sélectionné prend à sa charge le transport : billet d'avion, transport urbain et interurbain, l'hébergement et tous les frais engendrés par le séjour (Alimentation, etc.) du (des) consultant(s) chargé(s) de la mission. Il est tenu de mobiliser par ses soins les moyens logistiques primordiaux.

10.3. Données, Service, Locaux, Personnel et Installations à fournir par le client durant la mission

La FSEG Sfax, s'engage à mettre à la disposition du consultant, toutes les données et les documentations nécessaires à l'exécution de sa mission et de mettre à sa disposition les équipements et les moyens logistiques nécessaires durant l'exécution de la mission (Impression, Tirage, édition support numérique, …).

10.4. Responsabilité de l'organisme

L'organisme et par conséquent le consultant chargé de la mission est censé s'acquitter de sa mission avec la diligence voulue et selon les règles de l'art. La responsabilité de l'organisme et du consultant chargé de la mission envers la FSEG Sfax est régie par le droit applicable aux marchés publics.

11. Mode de sélection

La sélection de l'organisme se base essentiellement sur les qualifications du consultant chargé de la mission se fera conformément aux procédures définies dans les directives de la Banque Mondiale. Une commission de sélection des candidatures établira un classement des candidats selon les critères suivants :

Critère	Nombre de points
Domaines d'expertises	10 points
Diplômes de(s) consultant(s) chargé(s) des missions	10 points
Formations acquises - post diplômes de(s) consultant(s) chargé(s) des missions	10 points
Les expériences générales des cinq dernières années	15 points
Les références récentes des deux dernières années en missions similaires (ISO21001 :2018)	30 points

Connaissance du contexte local (missions accomplies en Tunisie, participation à des manifestations ou actions antérieures en Tunisie, etc.)	15 points
Approche méthodologique	10 points
Total des points pour l'ensemble des critères	**100 points**

Un Procès Verbal de classement des candidats est rédigé au terme de la sélection par la commission de sélection qui établira une liste restreinte pour la négociation du contrat. Un score minimal de 70/100 est requis pour être éligible. Tout candidat ayant un score nul dans l'une des rubriques est éliminé de la sélection, indépendamment de son score final.

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.

12. Conflit d'intérêts

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 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 ; en particulier, tout fonctionnaire exerçant une fonction administrative doit présenter les autorisations nécessaires pour assurer la mission.

13. Modalité de publicité

L'avis de consultation concernant les présents termes de référence sera communiqué sur le site web de la faculté.

14. Confidentialité

L'organisme retenu et l'expert chargé pour la présente mission sont tenus 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.

15. CV de(s) consultant(s) intervenants

Curriculum Vitae

1. **Nom et prénom del'expert:**

2. **Date denaissance:** **Nationalité :**

3. **Coordonnées** : **Adresse:** GSM :

   Tel Fixe:

   email:

4. **Niveaud'études:**

Institution (Dates : début - fin)	Diplôme(s) obtenu (s)/ Discipline/ Spécialité

5. **Compétencesclés:**
6. **Affiliation à des associations/ groupements professionnels:**
7. **Autresformations**
8. **Langues: (bon, moyen,passable)**

Langue	Lu	Parlé	Écrit

9. Expérience professionnelle:

Depuis-jusqu'à	Employeur	Poste

10. **Compétencesspécifiquesdel'expertexigéesdanslecadredela mission**

1	Expérience en communication
2	Mission d'expertise similaire
3	Mission similaire dans le milieu universitaire et de la recherche scientifique et de l'innovation

11. **Missionssimilaires**

Détails de compétences spécifiques à la mission	**Expérience de l'expert qui illustre le mieux sa compétence pour la mission[1]**	
01	Nom du projet : Année : lieu: Client : Poste : Activités	

[1] *Rajouter autant de ligne que nécessaire*

12. **Informations complémentaires**

J'atteste, en toute bonne conscience, que les renseignements susmentionnés reflètent exactement ma situation, mes qualifications et mon expérience
Je m'engage à assumer les conséquences de toute déclaration volontairement erronée

..... **Date:** *jour / Mois / Année [*

Signature du Consultant