



REPUBLIQUE TUNISIENNE
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR
Et DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
Université de Jendouba

Institut Supérieur des Etudes Appliquées en
Humanité du Kef

**PAQ-Développement de la Gestion Stratégique des
Etablissements d'enseignement supérieur, PAQ-DGSE**

TERMES DE RÉFÉRENCE

Recrutement d'un consultant

- **pour réaliser une Formation en processus de mise en œuvre de
l'ISO:21001-2018**
- **pour accompagner l'équipe dans le processus de mise en place de
l'ISO : 21001-2018**
 - **pour la certification de l'ISEAH-KEF en ISO : 21001-2018**

JUILLET 2021

SOMMAIRE

Table des matières

CONTEXTE DE L’ACTION.....	2
LA MISSION D’ASSISTANCE TECHNIQUE.....	2
OBJECTIFS GENERAUX.....	3
OBJECTIFS SPECIFIQUES.....	3
RESULTATS ATTENDUS.....	3
1. OBJECTIF 1	3
2. OBJECTIF 2	3
PLANNING ET METHODOLOGIE.....	3
DUREE ET LIEU D’EXECUTION DE LA MISSION.....	6
PROFIL DU CONSULTANT :.....	7
PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D’INTÉRÊT :	7
MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT	8
CONFLITS D’INTERET	9
CONFIDENTIALITE.....	9
ANNEXES	10

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 d'enseignement supérieur, PAQ-DGSE avec l'objectif de faciliter et d'accélérer la migration vers davantage d'autonomie institutionnelle, de redevabilité et de performance. Le Fonds PAQ-DGSE vise en particulier à appuyer chaque Etablissements d'enseignement supérieur 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'établissement bénéficiaire ;
4. Le financement basé sur la performance, qui incite l'établissement bénéficiaire à améliorer son efficacité dans la mise en œuvre du contrat et à la maintenir.

Dans ce contexte, l'ISEAH-KEF a reçu une allocation PAQ pour le financement de son Projet de Développement de la Gestion Stratégique de l'ISEAH-KEF: «**Le développement de la politique qualité de l'ISEAH-KEF, pour une institution responsable, efficace et efficiente.** » C'est dans cet objectif et dans le cadre de son projet de Développement de sa Gestion Stratégique, que l'ISEAH-KEF va confier à un consultant la mission d'assistance technique pour réaliser :

- **une formation en processus de mise en œuvre de l'ISO:21001-2018**
- **pour accompagner l'équipe dans le processus de mise en place de l'ISO : 21001-2018**
 - **pour la certification de l'ISEAH-KEF en ISO : 21001-2018**

LA MISSION D'ASSISTANCE TECHNIQUE

OBJECTIFS GENERAUX

Améliorer la compétitivité de l'Institut Supérieur des Etudes Appliquées en Humanités du Kef 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'ISEAH KEF (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels administratifs, partenaires, tutelles...).

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Développement des compétences du personnel de l'institut Supérieur des Etudes Appliquées en Humanités du Kef pour l'établissement, la mise en œuvre, l'entretien et l'amélioration continue d'un SMOE.
- Accompagner le personnel de l'institut Supérieur des Etudes Appliquées en Humanités du Kef à l'implémentation du système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE) et la préparation à la certification.

RESULTATS ATTENDUS

- La mission d'étude, objet de cette consultation, couvrira la mise en œuvre et mise en place de l'ISO 21001-2018 et la certification de l'ISEAH-KEF par un organisme certificateur reconnu en ISO 21001-2018

1. OBJECTIF 1 : PRÉPARATION À LA MISE EN ŒUVRE DE L'ISO 21001-2018

2. OBJECTIF 2 : MISE EN PLACE ET CERTIFICATION EN ISO 21001-2018

PLANNING ET METHODOLOGIE

Le consultant doit fournir dans sa proposition technique une méthodologie de travail en plus d'un planning détaillé.

Cette méthodologie doit spécifier les cinq phases suivantes :

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

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'ISEAH-KEF 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'ISEAH-KEF 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 pour les organismes d'éducation/formation (SMOE) de l'ISEAH-KEF

-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'ISEAH-KEF.

Le soumissionnaire doit fournir à l'ISEAH-KEF pour approbation après une semaine au maximum :

-Le plan d'audit initial (diagnostic) de l'ISEAH-KEF ;

-La composition de l'équipe intervenante, la méthodologie de l'audit initiale, la liste des documents à préparer par l'ISEAH-KEF.

2. Audit initial Le soumissionnaire est appelé à réaliser un audit initial qui englobe toutes les activités de l'ISEAH-KEF par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 version 2018 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

21001 version 2018, "Consigner les écarts, émettre des recommandations et établir un plan d'actions relatif aux différentes phases du projet.

L'audit initial de l'ISEAH-KEF doit être effectué par le Chef de file ou d'un expert du domaine audité. Livrables Elaborer un plan d'actions global du projet "Mission d'assistance, accompagnement et renforcement des capacités du personnel de l'ISEAH-KEF à l'implémentation d'un système de Management de la Qualité conformément aux exigences de la Norme ISO 21001 Version 2018" 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'ISEAH-KEF, sur les enjeux de la qualité, les exigences de la norme ISO 21001 :2018 et sur les démarches d'amélioration continue,

"Former le personnel sur les techniques de management de la qualité conformément au programme de la formation détaillé dans le tableau ci-dessous.

1. Formation du personnel de l'ISEAH-KEF

N°	Thème	Durée	Nombre de groupe
1	Les exigences de la norme ISO 21001 version 2018	03 jours	02
2	Le management des risques selon la Norme ISO 31000 : 2018	03 jours	01
3	Le Management de projet selon ISO 21500 : 2012	03 jours	02
4	L'audit Interne du système management de la qualité SMQ selon l'ISO 19011 : 2018	03 jours	01
5	Pilotage des processus du système management de la qualité (SMQ) en conformité avec les exigences de la norme ISO 21001: 2018	03 jours	01

2. Formation du Comité de pilotage et Comité qualité : Formation Certifiante

N°	Thème	Durée	Nombre de groupe
1	Les techniques d'implémentation d'un système management de la qualité (lead implémenter)	5 jours	01

La durée de la phase 2 est égale au nombre des jours de formation soit 26 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 SMOE
- Etape 2 : Identification du contexte de l'ISEAH-KEF et définition du domaine d'application du SMOE
- Etape 3 : Management des ressources Humaines
- Etape 4 : Planification des objectifs du système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE)
- Etape 5 : Formalisation du SMOE
- Etape 6 : Suivi de la mise en œuvre du SMOE

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'ISEAH-KEF**
- Les dispositions relatives à la mise en œuvre efficace du système de management pour les organismes d'éducation/formation 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 21001 : 2018 et au fonctionnement efficace du **SMOE**

Le délai global alloué à cette phase est de **27 H.J** étalé sur **neuf (9) 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'ISEAH-KEF** un Procès-Verbal qui sera validé par le comité de pilotage du projet.

Cette étape sera clôturée par la remise d'une copie complète et finale des documents du SMOE à l'ISEAH-KEF

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 SMOE de l'ISEAH-KEF.

La durée allouée à chaque audit est de **deux (02) HJ** et doit être cloturé 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 coordonnée avec les représentants de l'ISEAH-KEF.

Le soumissionnaire doit fournir à l'ISEAH-KEF 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. ;

À la suite de 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 **trois (03) 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'ISEAH-KEF à développer les éléments d'entrées de la revue de direction ainsi réalisée et l'animation de la première **Revue de direction** du SMOE. Il assure aussi le suivi des éléments de sorties de la revue de direction et ce pendant **Deux (02) HJ**.

Phase 5 : Audit à blanc et action corrective

Pour s'assurer de la conformité du SMOE par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 Version 2018 et pour préparer les pilotes des processus au déroulement de l'audit de certification, le soumissionnaire doit désigner un auditeur tierce partie pour assurer l'audit à blanc du SMOE de l'ISEAH-KEF.

Un expert du bureau de soumissionnaire 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 02 HJ.**

Livrable

Le soumissionnaire doit fournir à l'ISEAH-KEF 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'ISEAH-KEF lors de la mission d'audit à blanc du SMOE afin d'assurer la confirmation de leurs qualifications comme auditeur interne du SMOE.

LIEU D'EXECUTION DE LA MISSION

La date de démarrage de la mission sera fixée par l'ISEAH-KEF lors de la négociation du contrat.

Le consultant prendra à sa charge son transport : transport urbain et interurbain, son hébergement et tous les frais engendrés lors de sa mission Il est tenu de mobiliser par ses soins les moyens logistiques primordiaux pour sa propre utilisation.

Les frais des pauses café et des déjeuners sont à la charge du consultant

Le lieu du travail permanent du consultant est au siège de l'ISEAH-KEF

PROFIL DU CONSULTANT:

Peuvent participer à cette consultation les bureaux qui ont les qualifications suivantes :

- ☐ Avoir au moins deux experts (désigner un chef de fil), qui doivent répondre aux critères suivants :
 - ☐ Être titulaire au moins d'un diplôme de niveau Bac+5 ;
 - ☐ Avoir des certificats prouvant ses expertises en management de la qualité ;
 - ☐ Avoir au moins trois expériences réussies d'accompagnement et certification réussie en ISO 21001 version 2018 ;
 - ☐ Avoir au moins une expérience réussie d'accompagnement et certification en ISO

9001 version 2015 sera un atout ;

- ☐ Avoir une expérience pertinente d'accompagnement de la mise en place de SMQ (ou de SMOE) avec certification réussie dans le secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique ;
- ☐ Avoir des qualifications et des références solides dans des activités similaires à celles objet de la présente mission.

PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT :

- Une lettre de candidature au nom de Mme la directrice de l'ISEAH-KEF.
- Un Curriculum Vitae, selon le modèle joint en annexe des présents termes de référence, incluant toute information indiquant que le candidat atteste de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'il est qualifié pour exécuter les prestations demandées.
- Une liste des références du consultant dans des missions similaires.
- Une copie des pièces justificatives (i) des diplômes, (ii) des expériences générales acquises par le candidat, et (iii) des qualifications du candidat en rapport avec la nature de la mission.
- Le programme et le planning de la méthodologie préconisée pour l'exécution de la mission.

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'ISEAH-KEF à l'adresse suivante :

**Institut Supérieur des Etudes Appliquées en Humanité du Kef,
Cité Eddir, Le Kef 7100.**

Au plus tard le **20 octobre 2021 à 12h** [Tuneps, le cachet du bureau de poste ou Le cachet du bureau d'ordre de l'Institut Supérieur des Etudes Appliquées en Humanité du Kef faisant foi].

L'enveloppe extérieure devra porter une des mentions suivantes :

« NE PAS OUVRIR »

- **« Demande de manifestation d'intérêt pour la deuxième fois pour le recrutement d'un consultant pour réaliser une Formation en processus de mise en œuvre de l'ISO:21001-2018**
- **pour accompagner l'équipe dans le processus de mise en place de l'ISO : 21001-2018 pour la certification en ISO : 21001-2018»**

MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT

La sélection du consultant (organismes de formation et d'expertise/bureau, etc.) est effectuée conformément aux procédures définies dans les Directives « Sélection et Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque Mondiale » éditées en Janvier 2011 et mises à jour en Juillet 2014.

Les consultants (organismes de formation et d'expertise/bureau, etc.), peuvent présenter des candidatures individuelles ou sous forme de regroupement.

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

Rubrique	Critères de sélection	Notation
Diplômes et qualifications (Chef de File & expert(s))	- Diplôme universitaire (10 points doctorat, 8 points master ou grade équivalent, 5 points maîtrise ou diplôme équivalent). (un total maximum de 20 points)	20
	-Lead Auditeur ISO 21001 (5 pts pour chaque expert certifié). (un total maximum de 20 points)	20
Qualifications du formateur pour la mission	5 points pour chaque formation qualifiante assurée par le soumissionnaire. (un total maximum de 20 points)	20
Carrière professionnelle pertinente pour la mission (des prestations similaires)	- 10 points pour chaque projet d'accompagnement de mise en place d'un SMOE (21001/29993). (un total maximum de 40 points)	40
Total		100

Un PV d'évaluation des soumissionnaires ayant manifesté leur intérêt à assurer cette mission est rédigé au terme de la sélection par le Comité de Sélection (CS) qui établira une liste restreinte des consultants ayant eu un score minimum de 70/100. Le soumissionnaire ayant obtenu une note inférieure à 70 points, verra son offre rejetée de droit.

Le soumissionnaire (organismes de formation et d'expertise/bureau, etc.) 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 soumissionnaire sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat. En cas de désaccord, le comité technique passera au soumissionnaire classé 2ème dans la liste restreinte.

Les négociations avec le soumissionnaire porteront 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.

Avant l'attribution définitive du contrat, celui-ci sera négocié avec le consultant sélectionné. Les négociations porteront essentiellement sur :

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

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 **Institut Supérieur des Etudes Appliquées en Humanité du Kef** 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.

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 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.

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	

Compétences spécifiques :	11. Expériences pertinentes de l'expert qui illustrent le mieux sa compétence :	
1 2 3 4 5		
	Nom du projet:	
	Année :	
	Lieu :	
	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 REFLETENT EXACTEMENT MA SITUATION, MES QUALIFICATIONS ET MON EXPERIENCE. JE M'ENGAGE A ASSUMER LES CONSEQUENCES DE TOUTE DECLARATION VOLONTAIREMENT ERRONEE.

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