



REPUBLIQUE TUNISIENNE
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université de Tunis El Manar
Institut Préparatoire aux Etudes d'Ingénieurs d'El Manar

Projet de modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'Employabilité
(PromESSE/TN)

TERMES DE RÉFÉRENCES

ACTION : PAQ DGSE IPEIEM – CFC 02/2022

- Formation/action en « ISO 21001 version 2018 » sur les systèmes de management des organismes d'éducation.
- Audit du système de management de la qualité pour les organismes d'éducation selon ISO 21001 version 2018.

Le Porteur du projet

La directrice de l'IPEIEM

Mars 2022

Table de matières

1.	Contexte de l'action.....	2
2.	Objectifs de la mission	2
3.	Méthode de sélection..... ..Erreur ! Signet non défini.	
4.	Activités nécessaires à l'accomplissement de la mission.....	3
5.	Bénéficiaires de la mission.....	4
6.	Livrables..... Erreur ! Signet non défini.	E
7.	Qualifications et profils du consultants.....	4
8.	Responsabilités respectives.....	5
9.	Conflit d'intérêt.....	5
10.	Pièces constitutives.....	5
11.	Négociation du contrat.....	5
12.	Confidentialité	6
13.	Annexes	6

1. Contexte de l'action

Le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique (MESRS) a lancé le programme « Projet de modernisation de l'enseignement supérieur en soutien à l'employabilité (PROMESSE) », financé par la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD), qui vise l'amélioration de l'employabilité des diplômés de l'enseignement supérieur et le renforcement de la gestion de l'enseignement supérieur. Suite à ce programme, le MESRS a conduit le projet de Développement de la Gestion Stratégique des Établissements d'enseignement supérieur (PAQ-DGSE) dont l'objectif principal est le renforcement des capacités de gestion pédagogique, administrative, financière et de vie universitaire des établissements universitaires.

L'IPEIEM a obtenu un financement pour la mise en place de son projet intitulé : Développer, Exceller, Former et Innover PAQ (DEFI) qui couvre les quatre domaines suivants : Capacité de Gestion et Gouvernance, Formation et Employabilité, Recherche et Innovation et Services aux étudiants/Vie universitaire.

Dans le cadre du domaine de gestion et gouvernance, l'IPEIEM lance un appel à la concurrence pour le recrutement d'un bureau d'étude afin de former et d'accompagner les membres du comité pour la qualité CpQ dans la mise en place d'un système d'assurance qualité interne SMQ à l'IPEIEM pour pouvoir conduire son système managérial interne à une amélioration continue et d'assurer la pérennisation des actions correctives mises en œuvre.

2. Objectifs de la mission

L'objectif de la mission est d'assurer une formation action pour les membres du CpQ et les pilotes des processus de l'IPEIEM sur les exigences de la norme ISO 21001 version 2018. Il s'agit pour cette mission de :

- Former le CpQ et le personnel administratif sur la Norme ISO 21001-2018.
- Assister le CpQ dans l'élaboration de la politique d'assurance qualité interne de l'IPEIEM et réaliser un programme de diagnostic et d'analyse des besoins pour le CpQ
- Organiser un audit organisationnel
- Développer un programme d'action de mesures correctives
- Accompagner pour la préparation du manuel de procédures et des guides méthodologiques
- Assister pour l'élaboration des fiches de postes, l'organigramme, les fiches de fonctions et les grilles de qualification
- Assister pour identifier les besoins et les enjeux internes et externes
- Assister pour la planification des processus, la mise en place du SMQ, l'identification des risques et les actions face aux risques
- Assister pour l'évaluation de l'efficacité du SMQ
- Assister pour la mise en place des actions correctives et des actions d'amélioration continue du SMQ
- Planification d'un plan de certification des services de l'IPEIEM
- Certification de l'IPEIEM
- Mener le processus de certification « lead implementer » ISO 21001 : 2018
- Mener le processus de certification « lead auditor » ISO 21001 : 2018

3. Méthode de sélection

Les bureaux d'études intéressés à réaliser les services décrits dans les termes de références, doivent se présenter comme étant une entité à statut juridique reconnu dans le domaine de la formation

continue ou professionnelle, de l'assistance et de l'accompagnement des organisations. Les soumissionnaires doivent présenter les experts qui auront la charge d'assurer les différentes activités telles que formulées dans les TdRs. Ils doivent, également nommer un chef de file qui sera le vis à vis de l'organisme avec les responsables du projet PAQ-DGSE DEFY de l'IPEIEM.

Le dépouillement sera réalisé selon la méthode « Qualification des Consultants » (QC) telle que mentionnée dans les directives de la banque mondiale (Passation des marchés dans le cadre du Financement de Projets d'Investissement) version juillet 2016, section VII paragraphes de 7.8 à 7.10

Les bureaux disposant de l'expérience et des compétences requises en rapport avec la nature de la mission, seront évalués et comparés, et le bureau le plus qualifié et expérimenté sera sélectionné.

Seul le bureau retenu est invité à remettre une proposition de plan de formation, avant d'être invité à négocier le marché si sa proposition est conforme et acceptable.

L'IPEIEM s'attend à ce que le bureau assure des séquences de formation d'une qualité irréprochable, conformément à l'état de l'art et aux meilleures pratiques professionnelles dans le domaine.

Un coordinateur veillera, tout au long de l'exécution de la mission, aux mesures à mettre en œuvre par les experts du bureau sélectionné pour assurer la qualité requise tant au plan des prestations que des livrables à fournir à l'institut.

4. Activités nécessaires à l'accomplissement de la mission

4.1 Formation action et certifications

a. Formation action

Assister le CpQ et les pilotes des processus de l'IPEIEM dans la conception des cartographies des processus et la rédaction des processus.

Les formations seront menées selon le tableau ci-dessous

N°	Thèmes de la formation 21001 :2018	Durée	Nombre de groupes	Nombre de personnes	Nombre H/j
1	Norme ISO 21001-2018	03 jours	01	20	03 H/J
2	Conception des cartographies des processus et rédaction des processus	02 jours	01	20	02 H/J
3	Management des risques	03 jours	01	20	03 H/J
4	Rédaction des procédures	05 jours	01	20	03 H/J
5	Responsabilité sociétale	03 jours	01	20	03 H/J

Hommes/jours

- Formations : 14 HJ

Livrables

- Les programmes des différentes formations
- Les supports des formations pour les participants sur support papier et numérique.
- Les évaluations des formations complétées par les participants.
- Les fiches de présence des participants.

- Les attestations de formation pour les participants
- Un rapport sur le déroulement de la formation (aptitudes des participants et principales difficultés rencontrées).
- La politique qualité définie.
- Cartographie des processus élaborée
- Procédures établies

b. Formations certifiantes

Réaliser des formations certifiantes pour les membres du CTE, du CpQ et des pilotes de processus sur les techniques de l'implémentation, de l'audit interne et externe des systèmes de management de la qualité des organismes d'éducation. Le programme est détaillé dans le tableau ci-dessous.

N°	Thème de la formation	Durée	Nombre de groupes	Nombre de personnes	Nombre H/j
1	Certification « Lead implementer » ISO 21001 : 2018	05 jours	1	15	05 H/J
2	Formation et certification « Lead auditor » ISO 21001 : 2018	08 jours	1	15	08 H/J

Hommes/jours

- Formations : 13 HJ

Livrables

- Les programmes des différentes formations
- Les supports des formations pour les participants sur support papier et numérique
- Les évaluations des formations complétées par les participants.
- Les fiches de présence des participants.
- Les certificats « Lead implementer » ISO 21001 : 2018 et « Lead auditor » ISO 21001 : 2018 pour les participants
- Un rapport sur le déroulement de la formation (aptitudes des participants et principales difficultés rencontrées).

5. Les bénéficiaires de la mission :

- Membres CpQ et CTE et les pilotes de processus.

6. Livrables

Tous les livrables du paragraphe 4 (Activités nécessaires à l'accomplissement de la mission) doivent être fournis à l'IPEIEM en langue française en version papier en trois (03) exemplaires et en version numérique en format PDF.

7. Qualifications du bureau d'étude et profils des consultants

Le bureau d'étude à retenir doit disposer d'experts qualifiés pour mener l'ensemble des activités sus-indiquées. Il doit disposer de :

- ✓ Formateurs qualifiés, justifiant de plusieurs missions dans la formation ISO 21001 : 2018

- ✓ Formateurs qualifiés, justifiant de plusieurs missions dans la formation de la norme relative au management des risques
- ✓ Formateurs qualifiés, justifiant de plusieurs missions dans la formation de la norme relative à la satisfaction client et traitement des réclamations.
- ✓ Experts en implémentation des systèmes de management de la qualité dans les organismes d'éducation selon la norme ISO 21001 : 2018.
- ✓ Auditeurs tierce partie ISO 21001 : 2018
- ✓ Experts en audit interne des organismes d'éducation selon la norme ISO 21001 : 2018.
- ✓ Expériences dans l'accompagnement dans la démarche de l'implémentation des systèmes de management de la qualité dans les organismes d'éducation selon la norme ISO 21001 : 2018.
- ✓ Expériences avérées à l'échelle nationale et internationale

8. Responsabilités respectives :

➤ **Le bureau d'étude**

Le bureau d'étude est tenu à réaliser les activités citées dans le paragraphe 4 et de fournir à l'IPEIEM les livrables demandés.

➤ **L'IPEIEM**

L'IPEIEM s'engage à mettre à la disposition du bureau d'étude un local pour assurer l'assistance, toutes les données nécessaires à l'exécution de sa mission.

9. Conflit d'intérêt

Le bureau 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 l'IPEIEM 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. Les consultants intéressés sont priés de bien prendre connaissance des dispositions des paragraphes 3.16 et 3.17 du règlement de Passation de Marchés de le Banque Mondiale.

10. Pièces constitutives : (avec pièces justificatives)

- Lettre de candidature au nom de la directrice de l'IPEIEM
- Références récentes et pertinentes en missions similaires
- Certifications en rapport avec la nature de la mission
- Curriculums Vitae (voir annexe).

11. Négociation du contrat

Les négociations porteront essentiellement sur :

- Les conditions techniques de mise en œuvre de la mission, notamment le calendrier détaillé de déroulement de la mission

- L'offre financière du consultant retenu.

12. Confidentialité

Le bureau d'étude retenu pour la présente mission est tenu à respecter une stricte confidentialité vis-à-vis des tiers, pour toute information relative à la mission ou collectées 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

13. Annexes

Annexe 1 : Modèle de CV

Annexe 2 :

Tech 1 : Formulaire de soumission.

Tech 2: Organisation et expérience du consultant (uniquement B)

Tech 3: Observations et suggestions du consultant sur les termes de référence et sur le personnel de contrepartie et services devant être fournis par le client.

Tech 4 : Description de la conception, de la méthodologie et du plan de travail proposés pour accomplir la mission

Annexe 1. PromESsE

CV pour la candidature de Consultant

1. Volet du PAQ :
2. Nom et prénom de l'expert :
3. Date de naissance : Nationalité :
4. Niveau d'études :

Institution (Dates : début – fin)	Diplôme(s) obtenu(s)/Discipline/S spécialité
	■
	■
	■
	■
	■

5. Compétences clés :
6. Affiliation à des associations/groupements professionnels :
7. Autres formations
8. Pays où l'expert a travaillé :
9. Langues : (bon, moyen, médiocre)

Langue	Lu	Parlé	Écrit

10. Expérience professionnelle :

Depuis - Jusqu'à	Employeur	Poste

Compétences spécifiques de l'expert exigées dans le cadre de leur mission

①	Planification et mise en œuvre de plans d'actions
②	Coordination de projets d'envergure nationale voire internationale
③	Connaissance des structures de l'enseignement supérieur et/ou de la recherche scientifique
④	Connaissance des directives de la banque mondiale

Détail des compétences spécifiques à la mission	11. Expérience de l'expert qui illustre le mieux sa compétence pour la mission ¹ :
①	Nom du projet:

¹ Rajouter autant de ligne (pour une compétence donnée) que nécessaire.

	Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	
②	Nom du projet: Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	
③	Nom des structures : Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	
④	Nom du projet financé par la Banque mondiale: Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	

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]

1. FORMULAIRE TECH-1 LETTRE DE SOUMISSION DE LA PROPOSITION TECHNIQUE

[Lieu, date]

À : [Nom et adresse du Client]

Madame/Monsieur,

Nous, soussignés, avons l'honneur de vous proposer nos services, à titre de consultant, pour [titre de la mission] conformément à votre Demande de propositions en date du [date] et à notre Proposition. Nous vous soumettons par les présentes notre Proposition, qui comprend cette Proposition technique et une Proposition financière sous enveloppe cachetée séparée.¹

Nous vous soumettons notre Proposition en association avec : [Insérer une liste comportant le nom complet et l'adresse de chaque Consultant associé]²

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et déclarations contenues dans la présente Proposition sont authentiques et nous acceptons que toute déclaration erronée y apparaissant puisse entraîner notre exclusion.

Si les négociations ont lieu pendant la période de validité de la Proposition, c'est-à-dire avant la date indiquée au paragraphe 1.12 des Données particulières, nous nous engageons à négocier sur la base du personnel proposé ici. Notre Proposition a pour nous force obligatoire, sous réserve des modifications résultant des négociations.

Si notre Proposition est retenue, nous nous engageons à commencer la prestation de nos services de conseil pour la mission proposée à la date stipulée paragraphe 7.2 des Données particulières au plus tard.

Nous savons que vous n'êtes pas tenue/tenu d'accepter aucune des propositions reçues.

Veillez agréer, Madame/Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée.

Signature du représentant habilité : [Complète et initiales] _____

Nom et titre du signataire : _____

Nom et adresse du cabinet du Consultant : _____

¹ [Au cas où le paragraphe 1.2 des Données particulières stipule de présenter une Proposition technique uniquement, cette phrase est à remplacer par : "Nous vous soumettons notre Proposition qui ne comporte que cette proposition technique."]

² [Supprimer si aucune association n'est envisagée]

2. FORMULAIRE TECH –2 ORGANISATION ET EXPERIENCE DU CONSULTANT

A-Organisation

[Présenter une brève description (deux pages) de l'historique et de l'organisation de votre cabinet/société et de chaque associé à cette mission]

B – Expérience du Consultant

[À l'aide du formulaire ci-dessous, indiquez les renseignements demandés pour chaque mission pertinente que votre société/organisme, ainsi que chaque associé, ont obtenue par contrat, soit individuellement en tant que seule société, soit comme l'un des principaux partenaires d'une association afin d'offrir des services similaires à ceux demandés dans le cadre de la présente mission. Utiliser 20 pages maximum.]

Nom de la Mission :	Valeur approximative du contrat (en dollars courants des Etats-Unis ou en Euros):
Pays : Lieu :	Durée de la mission (mois)
Nom du Client:	Nombre total d'employés/mois ayant participé à la Mission :
Adresse :	Valeur approximative des services offerts par votre société dans le cadre du contrat (en dollars courants ou en Euros) :
Date de démarrage (mois/année) : Date d'achèvement (mois/année)	Nombre d'employés/mois fournis par les consultants associés
Noms des consultants associés/partenaires éventuels :	Nom des cadres professionnels de votre société employés et fonctions exécutées (indiquer les postes principaux, par ex. Directeur/coordonnateur, Chef d'équipe) :
Description du projet :	
Description des services effectivement rendus par votre personnel dans le cadre de la mission :	

Nom de la Société : _____

3. FORMULAIRE TECH –3 OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS DU CONSULTANT SUR LES TERMES DE REFERENCE ET SUR LE PERSONNEL DE CONTREPARTIE ET SERVICES DEVANT ETRE FOURNIS PAR LE CLIENT

A – Sur les Termes de référence

[Présenter et justifier toute modification et/ou amélioration aux Termes de référence que vous proposez pour améliorer les résultats de la mission (par exemple, supprimer des activités que vous estimez superflues, en ajouter d'autres ou encore proposer un échelonnement différent des activités. Soyez concis et pertinent et intégrez ces suggestions dans votre Proposition]

B- Sur le personnel de contrepartie et les installations

[Commentaires sur le personnel de contrepartie et les services que doit fournir le Client conformément au paragraphe 1.4 des Données particulières, notamment : personnel administratif, espace de bureaux, transport local, équipements, données, etc.]

4- Formulaire tech-4 Description de la conception, de la méthodologie et du plan de travail proposés pour accomplir la mission

(Dans le cas de projets très simples ou de petite envergure, le Client omettra le texte en italiques suivant)

[La conception technique, la méthodologie et le plan de travail sont les éléments essentiels de la Proposition technique. Il est suggéré de présenter la Proposition technique (50 pages maximum, y compris les tableaux et graphiques) divisée en trois chapitres :

- a) Conception technique et méthodologie,*
- b) Plan de travail, et*
- c) Organisation et personnel*

a) Conception technique et méthodologie. Dans ce chapitre, il vous est suggéré d'expliquer la manière dont vous envisagez les objectifs de la mission, la conception des services, la méthodologie pour exécuter les activités et obtenir les résultats attendus et le détail de ceux-ci. Vous devrez mettre en relief les problèmes à résoudre et leur importance et expliquer la conception technique que vous adopterez pour ce faire. Vous devrez en outre expliquer la méthodologie que vous avez l'intention d'adopter et sa compatibilité avec la conception proposée.

b) Plan de travail. Dans ce chapitre, vous proposerez les principales activités que comprend la mission, leur nature et durée, échelonnement et interrelations, les jalons (y compris les approbations intermédiaires du Client) et les dates de présentation des rapports. Le plan de travail proposé doit être compatible avec la conception technique et la méthodologie, montrer que les Termes de référence ont été compris et peuvent être traduits en un plan de travail pratique. Une liste des documents finaux, y compris les rapports, croquis et tableaux qui constituent le produit final doivent être inclus dans ce chapitre. Le Calendrier du Personnel (Section 3, TECH-7) doit être compatible avec le Programme de Travail (Section 3, formulaire TECH-8)

c) Organisation et personnel, Dans ce chapitre, vous proposerez la structure et la composition de votre équipe. Vous donnerez la liste des principales disciplines représentées, le nom de l'expert-clé responsable et une liste du personnel technique et d'appui proposé.]

