



Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en
soutien à l'Employabilité PROMESsE

TERMES DE RÉFÉRENCE

« A1-1-Formation et préparation à la certification du personnel du Centre 4C de l'Université de Sfax»

Lot1 :

Formation et préparation à la certification du personnel du Centre 4C de
l'Université de Sfax pour la mise en place du système de management de qualité
ISO 29900 :2010

1. CONTEXTE DE L'ACTION.....	2
2. OBJECTIF GENERAL.....	2
3. BENEFICIAIRES DE LA MISSION	2
4. TÂCHES A REALISER	2
5. RESULTATS ATTENDUS	3
6. LIVRABLES	4
7. PERIODE ET DUREE DE LA MISSION	4
8. QUALIFICATION ET PROFIL DE L'ORGANISME	4
9. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT	5
10. CONDITIONS D'EXECUTION DE LA MISSION.....	5
11. CONFLITS D'INTERET	7
12. CONFIDENTIALITE.....	7

1. CONTEXTE DE L'ACTION

Dans le cadre du second Projet d'Appui à la Réforme de l'Enseignement Supérieur financé en partie par l'accord de prêt n° 8590-TN entre la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD) et le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS), le MESRS a engagé un Programme Intégré de Certification des Compétences pour l'Emploi (PRICE) au profit de l'Université de Sfax.

Dans le cadre de ce projet, l'Université de Sfax invite, par la présente demande, les organismes intéressés à manifester leur intérêt pour assurer la formation et la préparation à la certification du personnel du Centre 4C de l'Université de Sfax pour la mise en place du système de management de qualité ISO 29900:2010.

2. OBJECTIF GENERAL

La formation et l'assistance des cadres du centre 4C de l'Université de Sfax, a pour objectif de fournir aux cadres du 4C les moyens et les outils nécessaires pour implémenter le système de management selon les exigences de la norme ISO 29990 :2010. Par un tel acquis, les cadres du 4C auront une qualification leur permettant d'assurer la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration du système de management selon les exigences de la norme ISO 29990 :2010

3. BENEFICIAIRES DE LA MISSION

- a) Structure : centre 4C de l'Université de Sfax
- b) Public cible : 10 cadres du Centre 4C

4. TÂCHES A REALISER

Pour réaliser cette mission deux actions sont nécessaires

4.1 Formation

Il s'agit d'assurer une action de formation permettant aux cadres du 4C, d'appréhender les exigences de la norme ISO 29990 :2010 et de s'initier à l'implémentation du Système de Management de Qualité (SMQ), d'adapter et d'optimiser les méthodes et les outils pédagogiques en vue d'une concordance avec les besoin du marché et l'environnement professionnel. A l'issue de cette formation, les cadres du 4C seront en mesure d'élaborer un référentiel métier pour leurs spécialités respectives. Les actions de formation seront définies comme suit :

- 1- Les exigences de la norme ISO 29990 :2010 pour les organismes de formation
- 2- Le pilotage des processus du système de management des organismes de formation selon la norme ISO 29990 :2010
- 3- Les méthodes et outils de l'amélioration continue et la maîtrise des processus
- 4- Le management des risques selon la norme ISO 31000 :2009.
- 5- Les techniques de l'audit interne selon la norme ISO 19011 :2018.

4.2 Assistance et accompagnement des cadres du 4C pour la mise en place du système de management de la qualité selon la norme ISO 29900

Il s'agit de réaliser une action d'assistance et d'accompagnement des cadres du centre 4C en vue de la mise en place du système de management selon la norme ISO 29990 : 2010.

Les étapes au niveau de cette action seront définies comme suit :

- Diagnostic organisationnel et managérial de l'organisme de formation existant
- Définition des enjeux et du contexte de l'organisme et établissement de la cartographie des processus (processus d'organisation, processus de réalisation et de support)
- Identification des parties intéressées de l'organisme et les contraintes existantes et les moyens disponibles
- Définition de la politique qualité, de l'engagement de la direction et établissement des objectifs du système de management
- Elaboration de la documentation organisationnelle et opérationnelle du SM des activités de la formation (manuel qualité, procédures, instructions et programmes de management)
- Mise en œuvre des plans de surveillance du système de management
- Planification et réalisation de l'audit interne du système de management
- Suivi des non conformités et traitement des écarts relatifs aux audits interne et à l'évaluation des non conformités
- Préparation et animation de la revue de direction du système de management
- Réalisation de l'audit à blanc et suivi du projet de certification

5 RESULTATS ATTENDUS

Les résultats attendus à l'issu de cette mission sont principalement :

- Appréhender les objectifs, les exigences et les articulations d'un SMQ.
- Identifier les étapes de mise en œuvre d'un SMQ.
- Comprendre le management de la qualité dans les organismes de formation,
- Développer les compétences en termes de méthodes et d'outils de pilotage du SMQ dans les organismes de formation.
- Maîtriser toutes les étapes pour réaliser un audit qualité interne d'un SMQ dans les organismes de formation
- Adopter une logique d'amélioration continue, motivante pour les formateurs et les intervenants.

6. LIVRABLES

6.1 LIVRABLES DE L'ACTION DE FORMATION

- Le programme de chaque action de formation
- Le support de formation sur support électronique
- Les fiches d'évaluation à chaud et à froid des actions de formation
- Les fiches exercices animés au niveau des ateliers de travail.
- Les certificats des actions de formation pour les participants à la formation
- Rapports d'avancement au terme de chaque action.

6.2 LIVRABLES DE L'ACTION ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

- Les rapports de diagnostic
- La documentation du système de management de la qualité y compris les informations documentées exigées par la norme ISO 29900.
- Les rapports d'audits internes et le plan d'action du traitement des actions issues de l'audit
- PV de la revue de la direction.
- Le rapport de l'audit à blanc

Les livrables, rédigés en langue française, doivent être fournis selon la forme jugée satisfaisante par l'Université de Sfax et le comité de suivi du Centre 4C de l'Université de Sfax. Une fois validés, tous les rapports devront être envoyés au centre 4C en version papier, avec un envoi en parallèle par courrier électronique (sous format PDF).

7. PERIODE ET DUREE DE LA MISSION

Les actions de cette mission sont planifiées au cours des mois de février et mars 2019 pour une durée minimale de trente homme-jours.

8. QUALIFICATION ET PROFIL DE L'ORGANISME

Peuvent participer à cette consultation les organismes :

- Ayant une expérience professionnelle pertinente dans la formation sur les exigences des systèmes de management et de la mise en place des SMQ dans les organismes de formation ;
- Ayant une bonne connaissance des structures de l'enseignement supérieur en Tunisie ;
- Ayant participé à des actions et des projets similaires ;
- Ayant une qualification démontrée comme formation de formateur dans la norme ISO 29900 :2010
- Ayant une qualification en approche processus et management de la qualité.

Les experts engagés par l'organisme devront justifier les qualifications générales suivantes :

- Maîtrise de la pédagogie des adultes et l'animation des ateliers de travail en groupe
- Avoir un diplôme universitaire au minimum de niveau Bac + 5
- Ayant une bonne connaissance des structures de l'enseignement supérieur en Tunisie ;
- Ayant participé à des actions et des projets similaires ;
- Ayant une qualification démontrée comme formation de formateur dans la norme ISO 29900 :2010
- Ayant une qualification en approche processus et management de la qualité.

Une expérience dans des structures administratives pour la même mission sera considérée comme un avantage.

9. PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTERET

- Lettre de candidature ;
- Expériences générales de l'organisme 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 ;
- Curricula Vitae des experts qui vont intervenir dans cette action.
- Qualifications, diplômes et attestations des experts
- 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.
- Une fiche technique présentant un résumé des objectifs et des résultats attendus de la formation.

10. CONDITIONS D'EXECUTION DE LA MISSION

10.1. Lieu de la mission

Les différentes activités de la mission seront exécutées dans les locaux du centre 4C à l'Université de Sfax

10.2. Moyens et ressources à mobiliser par l'organisme

L'organisme prend à sa charge les frais de transport : billet d'avion, transport urbain et interurbain, l'hébergement et tous les frais engendrés par le séjour des personnes impliquées (Alimentation, etc.).

Il est tenu de mobiliser par ses soins les moyens logistiques primordiaux pour sa propre utilisation.

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

Le centre 4C de l'Université de Sfax s'engage à mettre à la disposition de l'organisme,

toutes les données nécessaires à l'exécution de sa mission et de mettre à sa disposition les équipements et les moyens matériels nécessaires durant l'exécution de la mission (vidéo projecteur, impression, tirage, édition support numérique, ...).

10.4. Responsabilité du consultant

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

10.5 Mode de sélection

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
<u>Qualifications à caractère général</u> - Expérience générale durant les cinq dernières années (5 à 10 ans -10 points, de 10 à 15 ans-15 points, plus que 15 ans-20 points)	20
<u>Qualifications en rapport avec la mission</u> - Expériences en missions similaires (1 à 3 actions-20 points de 4 à 5 actions-25 points ; plus que 5 actions 30 points)	30
<u>Qualification des experts engagés dans la mission</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtrise de la pédagogie des adultes et l'animation des ateliers de travail en groupe 10 ▪ Diplômes des experts (Master ou ingénieur 8 points ; doctorat 10 points) 10 ▪ Ayant une bonne connaissance des structures de l'enseignement supérieur en Tunisie ; 10 ▪ Ayant participé à des actions et des projets similaires ; 10 ▪ Ayant une qualification démontrée comme formation de formateur dans la norme ISO 29900 :2010 10 	
<u>Total</u>	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. Tout candidat ayant un score nul dans l'une des trois 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.

11. CONFLITS D'INTERET

Les organismes 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.

12. CONFIDENTIALITE

L'organisme 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.