



RÉPUBLIQUE TUNISIENNE
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique
Université de Tunis
Faculté des Sciences Humaines et Sociales de Tunis

Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en
soutien à l'Employabilité des jeunes diplômés (PromESSE)

**Termes de référence : Recrutement d'un expert
pour la mise en place d'un SMQ et d'un SMAC
selon les standards internationaux**

1. Contexte de l'action	2
2. Objectifs de la mission	3
3. Activités nécessaires à l'accomplissement de la mission	3
4. Durée et lieu de la mission	7
5. Méthode de sélection	7
6. Qualification et profil des intervenants	9
7. Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt	9
8. Négociation	10
9. Conflits d'intérêt	10
10. Confidentialité	10
11. Modèle de CV	12

1. 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). Le MESRS a engagé un Programme d'Appui à la Qualité pour soutenir le Développement de la Gestion Stratégique des Etablissements d'Enseignement Supérieur (PAQ-DGSE).

Dans le cadre de son PAQ-DGSE, le Projet V.I.V.R.E au 9 (Projet pour la Valorisation de l'Innovation, de la Vie universitaire, de la Redevabilité et de l'Employabilité au 9 avril), la Faculté des Sciences Humaines et Sociales de Tunis (FSHST) invite par la présente demande les personnes, les organismes ou les bureaux intéressés à manifester leur intérêt pour assister le Comité pour la Qualité (CpQ) de la FSHST à **mettre en place un Système de Management de la Qualité et un Système de Management Anti-Corruption (SMAC)**, la mise en place du SMQ et du SMAC devant permettre à l'institution de définir un cadre favorable à sa certification internationale selon les normes ISO 21001.

Les personnes, les organismes ou les bureaux intéressés par la réalisation des services décrits dans les présents termes de références téléchargeables sur TUNEPS ou sur le site de la FSHST (<http://www.fshst.rnu.tn/>), doivent fournir les informations pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

- Une lettre de candidature, dûment datée et signée, au nom de Monsieur le Doyen de la Faculté des Sciences humaines et Sociales de Tunis ;
- Toute information indiquant que le candidat atteste de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'il est qualifié pour exécuter lesdits services selon le modèle de CV joint aux termes de références (maximum 6 pages).

Les candidats intéressés peuvent obtenir de plus amples informations au sujet des termes de référence en adressant leur demande par écrit au coordinateur du PAQ-DGSE de la FSHST, et ce, dans un délai ne dépassant pas 10 jours avant la date limite de dépôt des manifestations d'intérêt.

Les manifestations d'intérêts doivent parvenir via TUNEPS ou par voie de poste, ou être déposées directement au bureau d'ordre central de la

Faculté des Sciences humaines et Sociales de Tunis, à l'adresse ci-dessous, et ce, au plus tard le **25mars 2022** à 12heures 00mn, heure locale, avec la mention suivante :

« Ne pas ouvrir, manifestation d'intérêt pour le Projet PAQ-DGSE

Mise en place d'un SMQ et d'un SMAC pour la FSHST »

ADRESSE : 94 boulevard du 9 avril 1938, 1007 – Tunis, TUNISIE

Toute candidature parvenant après la date-limite susmentionnée sera considérée comme nulle et non avenue.

2. OBJECTIFS DE LA MISSION

Dans le cadre du domaine stratégique A1 : « Gestion et Gouvernance », l'activité vise à soutenir les membres du Comité pour la Qualité de la FSHST dans la conceptualisation et la mise en place : 1) d'un Système de Management de la Qualité selon la norme ISO 21001 version 2018 ; 2) et d'un Système de Management Anti-Corruption.

Cette mission se déroulera en 03 étapes :

1	Diagnostic de l'existant
2	Formalisation du SMQ et du SMAC
3	Audit à blanc et actions correctives

3. ACTIVITÉS NÉCESSAIRES A L'ACCOMPLISSEMENT DE LA MISSION

A- DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT

A.1 Prise de contact

Une journée de prise de contact entre le bureau, le Coordonateur du projet, le responsable du Domaine 1 « Gestion et Gouvernance », des membres du Comité technique d'exécution du PAQ-DGSE et du personnel de la FSHST sera organisée. Lors de cette journée, le consultant ou le Chef de file du bureau sélectionné doit présenter :

- ✓ l'équipe intervenante dans le cadre de la mission de mise en place du Système de Management de la Qualité de la FSHST ;
- ✓ la méthodologie à suivre pour l'accompagnement et l'assistance pendant toute la mission ;
- ✓ le programme de travail à mener pendant toute la mission.

Livrables

Le consultant ou le bureau sélectionné doit fournir à la FSHST pour approbation au moins une semaine après la notification de l'ordre de service de l'administration notifiant le commencement d'exécution :

- ✓ le plan d'audit initial (diagnostic) de la FSHST ;
- ✓ le planning ;
- ✓ les dates d'intervention ;
- ✓ la méthodologie de l'audit initial ;
- ✓ la liste des documents.

A.2 Audit initial

Le consultant ou le bureau sélectionné doit réaliser un audit initial de l'activité de la FSHST par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 version 2018 :

- ✓ Évaluer l'existant à la FSHST en matière de qualité ;
- ✓ Identifier les documents de travail existants : procédures, instructions, fiches, documents, manuel de procédure ;
- ✓ Détecter les écarts par rapport à la norme ISO 21001 version 2018 ;
- ✓ Dégager les recommandations.

Livrables

Établir un plan d'action détaillé pour l'engagement de la mise en place du SMQ (la date d'intervention, la méthode, le planning et les priorités).

B- FORMALISATION DU SMQ ET DU SMAC

B.1 Accompagnement à la mise en place du SMQ et du SMAC

Cette étape consiste en la formalisation et la documentation du Système de Management de la Qualité conformément aux exigences de la norme ISO 21001 version 2018.

Durant cette étape, le bureau doit, notamment :

- ✓ Identifier et mettre en place des groupes de travail sélectionnés parmi les membres du comité de gestion et le personnel de la FSHST qui contribueront à l'élaboration, l'entretien et l'amélioration continue du SMQ et du SMAC.

Il doit également assister et accompagner le personnel de la FSHST pour lui permettre de :

- ✓ Identifier le contexte de l'organisme et ses parties intéressés ;
- ✓ Identifier, formaliser et maîtriser les processus relatifs aux activités de la FSHST ;
- ✓ Déterminer la séquence et l'interaction de ces processus ;
- ✓ Identifier les risques ;
- ✓ Déterminer les critères et les méthodes nécessaires pour assurer le fonctionnement efficace et la maîtrise du déroulement des processus ;
- ✓ Mettre en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue des processus ;
- ✓ Mettre en œuvre des indicateurs de mesure, d'analyse et de surveillance du SMQ et du SMAC.

Il doit également assister et accompagner le personnel de la FSHST dans l'élaboration et la maîtrise du SMQ et du SMAC à travers :

- ✓ La rédaction de la politique qualité ;
- ✓ La rédaction du manuel qualité ;
- ✓ L'identification des responsabilités et l'élaboration des fiches de fonctions ;

- ✓ L'identification et la rédaction des procédures métiers, support et qualité ;
- ✓ L'identification et la rédaction des documents nécessaires pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficace de ses processus ;
- ✓ L'identification des enregistrements qualité.

Livrables

- ✓ La politique qualité ;
- ✓ La cartographie des processus avec leurs interactions ;
- ✓ Un document renfermant les processus et procédures (métiers et qualité) ;
- ✓ Des documents de travail relatifs à la mise en œuvre du SMQ(notamment les analyse des risques, la fiche d'évaluation des fournisseurs, la fiche des actions correctives ou préventives, la fiche de suivi des non-conformités, modèle type de rapport d'audit, modèle type de manuel qualité, modèle type de procédure, modèle type processus) et du SMAC ;
- ✓ Tout autre document exigé par la norme et nécessaire à la certification.

B.2 Audit qualité interne et traitement de non-conformité

Cette étape consiste à réaliser d'1 Audit Qualité Interne. Cet audit interne doit toucher l'ensemble du périmètre de certification de la FSHST.

Suite à la réalisation de l'audit interne, les consultants doivent procéder avec les pilotes processus au traitement des non-conformités d'audit.

Livrables

La fourniture d'un rapport d'audit faisant état des écarts et des dysfonctionnements constatés ainsi que des recommandations d'amélioration et des actions correctives à mettre en œuvre.

B.3 Période de mise en œuvre et établissement de la revue de la direction

Durant cette sous-phase, le bureau doit assister et accompagner le personnel de la FSHST dans le développement, la réalisation et l'animation de la première **Revue de direction** du SMQ.

C- AUDIT À BLANC ET ACTIONS CORRECTIVES

Suite à l'écoulement de la période de mise en œuvre du SMQ, et afin de s'assurer de sa conformité par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 version 2018 et pour préparer les services de la FSHST au déroulement de l'audit de certification, le bureau doit effectuer un audit à blanc.

Livrable

- ✓ Rapport d'audit

4. DURÉE ET LIEU DE LA MISSION

- La mission aura lieu au sein de la FSHST ou dans un lieu choisi par l'équipe d'exécution du PAQ-DGSE de la FSHST ;
- Elle s'étalera sur 15 jours.

5. MÉTHODE DE SELECTION

Les consultants et/ou les bureaux d'études intéressés par la réalisation des services décrits dans les termes de références, doivent se présenter comme étant une entité à statut juridique reconnu dans le domaine concerné.

Les soumissionnaires doivent présenter les experts qui auront la charge d'assurer les différentes activités telles que formulées dans les termes de référence. Ils doivent, également nommer un chef de file qui sera le vis-à-vis de l'organisme avec les responsables du projet PAQ-DGSE de la FSHST.

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

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

Critères de sélection		Points
Expérience générale des consultants		/10
Carrière professionnelle pertinente pour la mission	Expérience professionnelle à caractère académique	/10
	Les références en missions similaires	/10
	Les références en missions similaires dans des établissements d'enseignement supérieur	/10
Qualifications et compétences du ou des consultants	Diplômes des intervenants	/05
	Certification	/10
	Attestations pertinentes avec la mission	/10
Conformité du plan de travail et de la méthode proposée par rapport aux termes de référence	Plan de travail	/15
	Organisation et personnel Assistance post formation (forum de discussion, site web, discussion à distance à travers le net...)	/15
Fourniture de Logiciels, animation spécifique		/05
Note obtenue	 / 100

Un Procès-verbal de classement des consultants est rédigé au terme de la sélection par la CS qui établira une liste restreinte pour la négociation du contrat. Un score minimal de 70/100 est requis pour être éligible.

Le consultant ou le bureau qui capitalise le score le plus élevé sera invité à soumettre une proposition technique et financière détaillée puis à négocier le marché. En cas d'accord suite aux négociations, le bureau sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat.

La FSHST s'attend à ce que le bureau assure des séquences de travail d'une qualité irréprochable, conformément 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 la FSHST.

6. QUALIFICATION ET PROFIL DES INTERVENANTS

Peuvent participer à cette consultation, les organismes d'expertise :

- Agréés par le ministère de la formation professionnelle et de l'emploi et présentant une copie de la carte d'identité fiscale.
- Une expérience professionnelle pertinente dans le domaine de la conception, accompagnement à la mise en place, et certification des systèmes de management qualité des Etablissements d'Enseignement Supérieur et/ou de Recherche conformément aux normes ISO21001 (version 2018) ;
- Certification et avoir participé à des audits de systèmes de management qualité conformément aux normes ISO21001 (version 2018)
- Des références avérées de structures ayant bénéficié de leurs services de formation en management de la qualité.
- Une bonne connaissance du fonctionnement des structures de l'enseignement supérieur.

7. PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

- Lettre de candidature ;
- Expériences générales de l'organisme candidat avec les pièces justificatives ;
- Copie du matricule fiscal ;
- Copie de l'attestation d'affiliation à la caisse nationale de sécurité sociale ;
- Copie du registre du commerce ;
- Références récentes et pertinentes en missions similaires ;
- Qualifications en rapport avec la mission et pièces justificatives ;

- Copie du reçu de l'agrément délivré par le ministère de la formation professionnelle et de l'emploi ;
- Une proposition détaillée du programme de travail sous forme de tableau récapitulatif portant en détail l'intitulé de chaque module, leurs objectifs et les résultats escomptés et le nombre d'heures allouées à chacun.
- Curriculum Vitae des experts qui vont intervenir dans cette action.
- Le document « termes de références » dûment signé et paraphé à chaque page.

8. NÉGOCIATION

Avant l'attribution définitive du contrat, celui-ci sera négocié avec le consultant 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.

9. CONFLITS D'INTÉRÊT

Les consultants ou les bureaux 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.

10. CONFIDENTIALITÉ

Le consultant ou le bureau retenu pour la présente mission doit 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. La confidentialité reste de règle et sans limitation après la fin de la mission.

11. MODÈLE DE CV

PAQ DGSE - FSHST Modèle de CV

Nom et prénom de l'expert:			
Date de naissance :		Nationalité :	
Niveau d'études :			

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

Compétences clés :

Affiliation à des associations/groupements professionnels :

Autres formations

Pays où l'expert a travaillé :

Langues : (bon, moyen, passable)

Langue	Lu	Parlé	Écrit

Expérience professionnelle :

Depuis - Jusqu'à	Employeur	Poste

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

①	expérience similaire dans des projets de développement (financés par des bailleurs de fonds internationaux).
②	expérience générale relevant d'un des domaines clés du PAQ-DGSE (à préciser)
③	Expérience générale dans la gestion de projets (y compris fiduciaire)
④	expérience similaire dans des projets relevant du domaine de l'éducation tertiaire (universitaire).

Détail des compétences spécifiques à la mission	Expérience de l'expert qui illustre le mieux sa compétence pour la mission ¹ :	
①	Nom du projet: Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	
②	Année : Lieu : Activités :	
③	Année : Lieu : Client : Descriptif de la formation :	
④	Nom du projet: Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	

**DRESSÉ PAR LE DOYEN DE LA FACULTÉ DES
SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES DE
TUNIS**

TUNIS, LE 01/02/2022

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