**REPUBLIQUE TUNISIENNE**
**Ministère de l'Enseignement Supérieur**
**et de la Recherche Scientifique**
**Université de Gabès**

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

# TERMES DE RÉFÉRENCE

## Pour Expertise et accompagnement à la certification en ISO 9001 :2015 pour l'université de Gabès et ISO 21001 :2018 pour les établissements qui en relèvent

**FEVRIER 2022**

**1. CONTEXTE DE L'ACTION .....3**
**2. OBJECTIFS DE LA MISSION.....3**
**3. BENEFICIAIRE DE LA MISSION.....4**
**4. TACHES A REALISER .....4**
**5. ORGANISATION DE LA MISSION .....6**
**6. RAPPORTS.....7**
**7. PERIODE ET DUREE DE L'ACTION .....8**
**8. CONDITION D'EXECUTION DE LA MISSION .....8**
**9. QUALIFICATIONS DU CONSULTANT .....9**
**10.PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT.....9**
**11.MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT.....10**
**12.CONFLITS D'INTERET.....12**
**13.CONFIDENTIALITE .....12**
**14.CLAUSES ADMINISTRATIVES……..12**
**15.CLAUSES TECHNIQUES……14**
**14. ANNEXES .....17**

**1. CONTEXTE DE L'ACTION :**

Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) a préparé un Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'Employabilité des jeunes diplômés (PromESsE/TN) et a mobilisé une partie de son financement auprès de la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (Accord de prêt n° 8590-TN).

Le PromESsE/TN, ci-après désigné par le Projet, comporte deux composantes principales visant à : (i) améliorer l'employabilité des diplômés du supérieur afin de garantir une meilleure intégration sur le marché du travail et, (ii) renforcer la gestion de l'enseignement supérieur. Les deux composantes sont interconnectées dans la mesure où, pour être pérennes, les initiatives visant une meilleure employabilité nécessitent un système d'enseignement supérieur modernisé et des institutions d'enseignement et de recherche étroitement connectées au marché du travail et qui lui sont réactives.

Du point de vue méthodologique, le Projet engagera deux types d'initiatives : (i) des mesures « systémiques » ou encore « interdisciplinaires » intervenant à l'échelle « macro » du système d'enseignement supérieur et de recherche scientifique pour soutenir l'élaboration de stratégies et leur mise en application, l'expérimentation de projets pilotes, la révision de textes règlementaires ainsi que, (ii) des mesures incitatives bénéficiant au niveau plus spécifique, i.e. d'un cursus, d'une structure ou d'une institution d'enseignement et de recherche. Ces mesures incitatives seront appuyées par des fonds compétitifs d'innovation dans le cadre du Programme d'Appui à la Qualité (PAQ) pour financer, sur une base compétitive, des projets proposés dans le cadre d'appels à propositions thématiques, et les présents TDRs s'intègre dans le cadre du projet intitulé" **Planification Stratégique de l'Université de Gabès : Gouvernance, Autonomie, Gestion moderne pour une Université Entrepreneuriale : Univgb S'ENGAGE "** Porté par **l'Université de Gabès.**

**2. OBJECTIFS DE LA MISSION :**

Dans le cadre du projet « PAQ DGSU», l'université de Gabès a fixé comme objectif l'amélioration de la qualité de sa gestion et de sa gouvernance et le renforcement de son autonomie institutionnelle à travers la mise en place d'un système de management de la qualité au sein de l'Université et des établissements qui en relèvent comme suit :

- Mise en place d'un système de management qualité (SMQ) au sein de l'université de Gabès selon la norme ISO 9001 : 2015 et accompagnement jusqu'à la certification.
- Mise en place d'un système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la norme ISO 21001 : 2018 au sein de 14 établissements relevant de l'université et accompagnement jusqu'à la certification, à savoir :
  * Institut Supérieur de Sciences Appliquées et de Technologie de Gabès (I.S.S.A.T.G)
  * Institut Supérieur des Arts et Métiers de Gabès (I.S.A.M.G)
  * institut Supérieur d'Informatique et de Multimédia de Gabès (I.S.I.M.G)

* Institut Supérieur des Sciences et Techniques des Eaux de Gabès (I.S.S.T.E.G)
* Institut Supérieur des Etudes Juridiques de Gabès (I.S.E.J.G)
* Institut Supérieur des Systèmes Industriels (I.S.S.I.G)
* Institut Supérieur des Langues de Gabès (I.S.L.G)
* Institut Supérieur d'Informatique de Médenine (I.S.I.MED)
* Institut Supérieur des Sciences Humaines de Médenine (I.S.S.H.M)
* Institut Supérieur des Arts et Métiers de Tataouine (I.S.A.M.T)
* Ecole nationale d'ingénieurs de Gabes (E.N.I.G)
* Faculté des sciences de Gabes (F.S.G)
* Institut supérieur de gestion de Gabes (I.S.G.G)
* Institut Supérieur de Biologie Appliquée de Médenine (I.S.B.A.M)

**3. BENEFICIAIRE DE LA MISSION :**

- Les divers services administratifs de l'Université de Gabés devraient bénéficier des recommandations et des formations qui seront élaborées à l'issue de cette mission.
- Les divers services administratifs et pédagogiques des établissements relevant de l'Université mentionnés ci-dessus devraient bénéficier des recommandations et des formations qui seront élaborées à l'issue de cette mission.

**4. TACHES A REALISER :**

Dans cette mission, le prestataire doit développer et présenter un plan d'action pour aboutir à la certification ISO 9001 :2015 pour l'Université de Gabès et ISO 21001 :2018 pour les établissements relevant de l'Université mentionnés ci-dessus. Les phases suivantes sont prévues :

**4.1. Phase I : Diagnostic qualité & évaluation de la situation**

**Diagnostic qualité** et **évaluation** de la situation (Situation du système qualité par rapport aux exigences la norme ISO 9001 :2015 et ISO 21001 :2018, **mesures des écarts**, mesure de l'engagement dans la démarche qualité, **définition des activités à certifier**, etc.) débouchant sur **un plan d'action détaillé**.

Cette phase d'évaluation est nécessaire pour comprendre l'organisation et le fonctionnement de l'Université et de ses établissements et la structure de système qualité ou à défaut ses procédures de gestion et de contrôle. L'évaluation de l'état actuel dans le management de la qualité doit permettre le développement du SMQ à l'Université et du SMOE des établissements, ce qui permet d'apprécier son aptitude à répondre aux exigences du référentiel retenu et par la suite de proposer un plan de mise en œuvre adapté en vue d'apporter les améliorations nécessaires.

Le prestataire doit réaliser un diagnostic qualité de l'université et de ses établissements par rapport à la norme ISO 9001 :2015 et ISO 21001 :2018 et aux spécifiés du domaine, en mettant en évidence notamment :

- les enjeux par l'identification des avantages internes et externes,
- les champs d'application du système qualité,
- les écarts par rapport à la norme ISO 9001 :2015 et ISO 21001 :2018 et toutes non-conformités détectées,
- les contraintes existantes,
- les recommandations et solutions à apporter.

**4.2. Phase II : Elaboration du plan d'action & accompagnement:**

- ✓ Accompagnement dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un **plan d'actions détaillé** découlant du diagnostic, et l'accompagnement de sa mise en œuvre débouchant sur la mise en place d'un SMQ et d'un SMOE conformes respectivement aux exigences de la norme ISO 9001 :2015 et ISO 21001 :2018.
- ✓ **Formation** sur les concepts et outils de la qualité, et principalement des personnes qui seront en charge de la qualité **et sensibilisation du personnel** sur les concepts de la qualité.

**4.2.1. Formation et sensibilisation**

Cette séquence est consacrée à l'organisation et la planification de toutes les étapes nécessaires pour mettre en place le système qualité et le préparer à la certification. Le prestataire doit, en concertation avec l'université et les établissements mentionnés ci-dessus, mener les tâches suivantes :

- Définir la méthodologie.
- Constituer la structure d'implantation (comité de pilotage, responsables de processus et éventuellement des groupes qualité).
- Identifier les processus nécessaires et former leurs responsables pour assurer leur maîtrise conformément aux dispositions de la norme ISO 9001 :2015 et 21001 :2018.
- Former les cadres aux concepts de la qualité et à l'ISO 9001 :2015 et 21001 :2018.
- Former le personnel, plus particulièrement les responsables qualité, aux concepts de la qualité, à leur rôle et à leur implication dans le SMQ et le SMOE.
- Former le nombre nécessaire de cadres (une centaine de personnes) de l'université et des établissements mentionnés ci-dessus pour une qualification d'auditeurs qualité Internes qualifiés IRCA.

Ce programme de formation aura lieu au sein des locaux de l'université et des établissements mentionnés ci-dessus et devra tenir compte des catégories du personnel.

**Thèmes des formations pour la mise en place du SMQ :**

Pour l'université :

- Management de la qualité selon la norme ISO 9001 :2015
- La norme ISO 9001 :2015

Pour les établissements :

- Management des organismes d'éducation selon la norme ISO 21001 :2018
- La norme ISO 21001 :2018

Pour l'université et ses établissements :

- Management des risques et gestion du changement
- Orientation client outre les activités usuelles.
- Responsabilité sociétale et développement durable
- Audit qualité interne

**Livrables :**

- Les programmes des différentes formations.
- Les supports de formation pour les participants sur **papier et numérique**.
- les évaluations individuelles des formations.
- Evaluations des auditeurs internes formés,
- les fiches de présence des participants.
- les attestations de formation pour les participants.
- un rapport sur le déroulement des formations (Objectifs réalisés, aptitudes des participants et principales difficultés rencontrées).

### 4.2.2. Mise en œuvre du système qualité

Le prestataire devra proposer des modèles des documents relatifs au système qualité (manuel qualité, processus, procédure…).

Le prestataire doit assurer une formation à la rédaction des procédures, processus, instructions de travail et manuel qualité à la structure d'implémentation. Ensuite, son rôle sera d'accompagner activement la structure d'implémentation durant toutes les phases du processus.

### 4.2.3. Vérification interne du système qualité :

Le prestataire aura à assister l'université et les établissements qui en relèvent dans les actions suivantes : i) Mise en œuvre du processus d'audit interne ; et ii) Mise en œuvre du processus de revue de direction iii) Audit blanc.

### 4.2.4. Accompagnement dans le processus de certification :

Durant cette phase le prestataire doit élaborer et mettre en œuvre un plan d'action complémentaire dans la préparation et l'organisation de l'étape d'audit de certification, il doit être présent tout au long de la période de l'audit externe du SMQ de l'université et des SMOE des établissements jusqu' à l'obtention de la certification selon les normes préconisées.

## 5. ORGANISATION DE LA MISSION :

Un comité de pilotage sera constitué pour la supervision du déroulement de la mission. Ce comité aura pour rôle de valider les travaux du prestataire et l'avancement des réalisations, il interviendra également pour toute éventuelle réorientation de la mission.

Le prestataire proposera dans son offre **une démarche**, ainsi qu'un **planning prévisionnel** des opérations de la mission.

Toutefois, ce planning pourra être adapté au cours de la mission, sur proposition du prestataire et après accord du comité de pilotage, pour une meilleure adéquation des moyens aux besoins, mais sans que cela n'entraîne une augmentation de la durée et/ou du budget de la mission.

Le prestataire appréciera, sous sa seule responsabilité, l'étendue des prestations pour chaque étape au niveau de l'Université et de ses établissements pour répondre aux objectifs de la mission.

Au démarrage de la mission, le prestataire aura un briefing avec le Président de l'Université et des directeurs des établissements mentionnés ci-dessus afin d'expliciter le cadre de l'action. Au cours de cette réunion, le prestataire sera mis en contact avec le personnel de l'Université et des établissements.

Afin d'assurer le succès de la mission, celle-ci sera exécutée en étroite collaboration avec le responsable qualité de l'Université et de ses établissements. Les prestataires devront, dans la réalisation de la mission, s'adapter aux capacités, contraintes et rythme des différents services.

L'Université et ses établissements appuieront le prestataire pour assurer les contacts nécessaires avec tout autre organisme dont la consultation ou l'intervention sera jugée nécessaire.

## 6. RAPPORTS :

### 6.1. Contenu et délais de remise des rapports :

#### 6.1.1. Rapports intermédiaires :

A la fin de chaque phase, un rapport intermédiaire, permettant de suivre l'avancement de la mission, sera rédigé par le prestataire.

Ce rapport doit être directement remis à l'Université et aux établissements concernés par le prestataire. Il décrira :

- les activités du prestataire durant la phase,
- les activités prévues pour la phase suivante,
- un planning des activités jusqu'à la fin de mission, et leur répartition prévisionnelle.

Ces rapports intermédiaires seront, notamment, utilisés comme supports lors des débriefings de fin de phase avec l'Université.

L'approbation par l'Université et les établissements concernés des rapports intermédiaires constitue une condition nécessaire à la réalisation de l'étape suivante.

### 6.1.2. Rapport final

Le rapport final doit être rédigé et remis par le prestataire à L'Université et les établissements concernés dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la fin de la mission.

Le rapport final doit présenter notamment :

- un bref historique de la situation antérieure et de la problématique de la mission,
- la description précise des actions réalisées,
- les résultats obtenus (variation d'indicateurs de performance)
- les indicateurs de mesure mis en place afin d'évaluer l'impact de la mission à moyen et long termes,
- les éventuelles suggestions du prestataire sur les fonctions de l'Université et des établissements susceptibles de mise à niveau complémentaire.

### 6.2. Format et quantité

Les rapports seront remis en 2 exemplaires à l'Université et aux établissements concernés. Les rapports et les annexes techniques doivent également être transmis sur CD sous format Word ou Excel.

### 6.3. Délais accordés au titulaire

Une phase est considérée comme exécutée après réception du rapport intermédiaire correspondant.

Lors de la validation des rapports intermédiaires, l'Université et les établissements concernés peuvent :

Soit, accepter les rapports sans réserve, ce qui impliquera leur approbation,

Soit, inviter les prestataires à procéder à des corrections, compléments d'analyse ou aux rattrapages nécessaires.

Dans le deuxième cas, le prestataire disposera d'un délai de 15 jours qui ne saurait affecter le délai contractuel, pour procéder aux corrections et rattrapages nécessaires et remettre les rapports en forme provisoire après formulation des remarques et demandes de complément par l'Université et les établissements concernés.

L'Université de Gabès se réserve un délai de 20 jours pour l'appréciation du rapport final.

## 7. PERIODE ET DUREE DE L'ACTION

L'action devra démarrer à partir du mois de Mai 2022, sur concertation entre le consultant et l'Université de Gabès.

## 8. CONDITION D'EXECUTION DE LA MISSION .

### 8.1. Données, Service, Locaux, Personnel et Installations à fournir par l'Université de Gabès et ses établissements durant la mission

L'Université de Gabès et ses établissements, s'engagent à mettre à la disposition du prestataire, toutes les données et les documentations nécessaires à l'exécution de sa mission et à mettre à

sa disposition les équipements et les moyens logistiques nécessaires durant l'exécution de la mission (Impression, Tirage, édition support numérique, …).

**8.2. Responsabilité du prestataire**

Le prestataire est censé s'acquitter de sa mission avec la diligence voulue et selon les règles de l'art. La responsabilité du prestataire envers l'Université de Gabès et ses établissements est régie par le droit applicable au marché.

**9. QUALIFICATIONS DU CONSULTANT**

Peuvent participer à ce projet **uniquement** les consultants (bureaux d'études) **ayant la formation, la spécialisation et l'expérience requise pour l'aboutissement du projet** et qui ont les qualifications suivantes :

- Avoir au moins **une expérience de 10 missions similaires dans le domaine de la qualité.**
- 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+4 (ou plus) ;
  - Avoir des certificats prouvant son expertise en management de la qualité ;
  - Avoir au moins trois expériences réussies d'accompagnement et certification réussie en ISO 9001 version 2015 ;
  - Avoir au moins une expérience réussie d'accompagnement et certification en ISO 21001 version 2018 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.

**10. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT ET MODALITE DE PARTICIPATION :**

L'Université de Gabès cherche à confier cette mission à un bureau d'études.

Les soumissionnaires intéressés peuvent, à partir du **25 Fervrier 2022**, retirer le cahier des charges depuis le site web de l'Université : www.univgb.rnu.tn ou bien directement au siège de l'Université sis à Gabès.

L'offre doit être envoyée au nom de Monsieur le Président de l'Université de Gabès sous pli anonyme à l'adresse suivante :

**Université de Gabès, Rue Omar Ibn Khattab, Zrig 6029, Gabès (Le cachet du bureau d'ordre faisant foi).**

Les offres doivent parvenir au plus tard **le 25 Mars 2022 à 17h** comportant, outre que l'adresse de l'Université, la mention :

« **A NE PAS OUVRIR Manifestation d'intérêt pour expertise et accompagnement à la certification en ISO 9001 :2015 pour l'université de Gabès et ISO 21001 :2018 pour les établissements qui en relèvent»**

Cette enveloppe doit contenir :

- Lettre de manifestation d'intérêt.
- Déclaration éventuelle de groupement
- Une lettre de présentation du soumissionnaire
-Les termes de références TDR signés et cachetés
- Curriculum Vitae des experts proposés, incluant toute information confirmant que les formateurs ont l'expérience et les compétences nécessaires et qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées (selon modèle en annexe 01);
- Une liste des références similaires du bureau d'études (selon modèle annexe 02) avec les justificatifs (contrats,…)
- Attestation (agreement, autorisation..) justifiant la qualification du bureau d'études en matière de formation et de certification dans le domaine de la qualité.
-Une liste des références de chaque expert dans des missions similaires ;
-Une copie des pièces justificatives (i) des diplômes, (ii) des expériences générales acquises par les experts, et (iii) les certifications des experts en rapport avec la nature de la mission.
- Descriptif de la méthodologie et du plan de travail proposé pour accomplir la mission

## 11. MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT

### 11.1 Critères de sélection :

Le mode de sélection des consultants est celui de qualification des consultants (QC) selon les directives de la Banque Mondiale.

Pour cette mission, un consultant sera choisi selon la méthode de qualification des consultants (QC) en accord avec les procédures définies dans les Directives « Sélection et Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque Mondiale » (Janvier 2011 - Version révisée en Juillet 2014).

Pour plus d'informations sur la méthode de sélection, consulter le site : www.banquemondiale.org rubrique « Projets » puis « Produits et services » puis « Passation des marchés » puis cliquer sur l'hyperlien : « Directives pour la sélection et l'emploi de consultants».

Une commission de sélection des candidatures établira un classement des candidats (liste restreinte) selon le barème de notation suivant :

| Critère | Notation | Note plafond |
|---|---|---|
| Expérience générale du bureau d'études | Entre 02 de 05 ans : 2 points<br>Entre 06 et 09 ans : 05 points<br>10 ans et plus : 10 points | 10 |
| Références similaires (formation, mise en place et certification ISO 9001 :2015) | 05 points par référence similaire | 30 |
| Références similaires (formation, mise en place et certification ISO 21001 :2018) | 05 points par référence similaire | 30 |
| Diplômes des experts et leurs qualifications et expériences pertinentes pour la mission | **Diplôme :**<br>Bac + 4 : 3 points par expert<br>Bac+5 : 5 points par expert<br>**Expérience générale :**<br>- 1 point par année d'expérience avec un plafond de 10 pts pour chaque expert.<br>**Expérience spécifique :**<br>- Au moins 3 audits tierce parties réalisés : 2 points / audits avec un plafond de 10 points.<br>- 5 points pour chaque expérience SMOE ISO 21001 Version 2018 avec un plafond de 20 points.<br>- 1 point pour chaque expérience ISO 9001 avec un plafond de 10 points. | 80 |
| Programme détaillé de la formation et démarche méthodologique proposée | - Méthodologie de mise en œuvre [note sur 10]<br>- Programme de formation et d'accompagnement [note sur 10] | 20 |
| **TOTAL** | **Score / 160** | **160** |

**Le score technique minimum requis pour être classé dans la liste restreinte est de 100 points.**

Le consultant ayant obtenu une note inférieure à 100 points, verra son offre rejetée de droit.

Avant l'attribution définitive du contrat, celui-ci sera négocié avec le consultant sélectionné. Le candidat sélectionné en premier sera invité à envoyer une offre financière. Les négociations porteront essentiellement sur :

• Le programme de la mission et 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.

**12. 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 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. 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.

**14. CLAUSES ADMINISTRATIVES**

**14-1 Validité des offres :**

Les offres seront valables pour une période de 90 jours à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des soumissions.

**14-2 Respect des conditions des termes de références**

Le fait pour un soumissionnaire de déposer une offre, implique pour lui l'acceptation sans aucune restitution, ni réserve de toutes les clauses et conditions inscrites dans les termes de référence.

En outre et du seul fait de la présentation de leurs offres, les soumissionnaires sont censés avoir recueilli par leurs propres soins et sous leurs entière responsabilités, tout renseignement jugé par eux nécessaires à la parfaite exécution de leurs obligations telles qu'elles découlent des pièces constitutives.

**14-3 Choix de consultant et négociations :**

**Etape 01 :** La commission d'évaluation établira une liste restreinte des consultants ayant manifesté leur intérêt selon les critères indiquées à l'article 11.1.

Le consultant le mieux classé sera invité à présenter son offre technique et financière conformément à la demande de propositions (DP) qui sera lui adressée par l'administration.

**Etape 02 :** Ce consultant sera invité à négocier son offre, les négociations porteront essentiellement sur :

• Le programme de la mission et 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.
En cas d'échec de négociations, le consultant le suivant sur la liste restreinte sera choisi et invité à proposer son offre.

**14-4 Notification de marché :**

Suite aux négociations établies entre le consultant et l'administration à l'issue de laquelle les conditions techniques et financières seront arrêtées (PV de négociations), le consultant sera notifié et un contrat de marché sera lui adressé, et ce après avoir obtenu l'avis favorable de la commission des marchés compétente.
Le contrat portera sur l'objet de la mission, le contenu détaillé de cette mission, conditions d'exécution, obligations financières, pièces ……
Un contrat général sera établi entre l'Université et le consultant, ensuite des contrats particuliers seront établis entre le consultant et les établissements bénéficiaires selon l'article 13-5 ci-après.

**14-5 Paiement :**

Les conditions de paiement seront définies lors de l'établissement du contrat avec le consultant retenu.

**A-**<u>Un contrat particulier sera établi entre le consultant et l'Université de Gabès pour les services suivants (sur le budget du projet PAQ DGSU de l'Université):</u>

- Mise en place d'un système de management qualité (SMQ) au sein de l'université de Gabès selon la norme ISO 9001 : 2015 et accompagnement jusqu'à la certification.
- Mise en place d'un système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la norme ISO 21001 : 2018 au sein de 11 établissements relevant de l'université et accompagnement jusqu'à la certification, à savoir :
  1- Institut Supérieur de Sciences Appliquées et de Technologie de Gabès (I.S.S.A.T.G)
  2- Institut Supérieur des Arts et Métiers de Gabès (I.S.A.M.G)
  3- institut Supérieur d'Informatique et de Multimédia de Gabès (I.S.I.M.G)
  4- Institut Supérieur des Sciences et Techniques des Eaux de Gabès (I.S.S.T.E.G)
  5- Institut Supérieur des Etudes Juridiques de Gabès (I.S.E.J.G)
  6- Institut Supérieur des Systèmes Industriels (I.S.S.I.G)
  7- Institut Supérieur des Langues de Gabès (I.S.L.G)
  8- Institut Supérieur de Biologie Appliquée de Médenine (ISBAM)
  9- Institut Supérieur d'Informatique de Médenine (I.S.I.MED)
  10- Institut Supérieur des Sciences Humaines de Médenine (I.S.S.H.M)
  11- Institut Supérieur des Arts et Métiers de Tataouine (I.S.A.M.T)

**B-**Un contrat particulier sera établi entre le consultant et chaque établissement bénéficiaire des services de mise en place d'un système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la norme ISO 21001 : 2018 et accompagnement jusqu'à la certification, et ce sur le budget du projet PAQ DGSE de l'établissement:

Ces établissements sont:

* Ecole Nationale d'ingénieurs de Gabes (ENIG)
* Faculté des sciences de Gabes (FSG)
* Institut supérieur de gestion de Gabes (ISG)

**14-6 Pénalités de retard**

Pour tout retard dans l'exécution de la mission par rapport au planning établi en commun accord, il sera appliqué au prestataire retenu une pénalité de 0.1% du montant total par jour de retard sans la mise en demeure préalable. Toutefois, le montant total de la pénalité ne doit pas dépasser les cinq pour cent (5%) du montant définitif du marché.

**14-7 Résiliation du contrat**

L'Université de Gabès pourra procéder à la résiliation du contrat de plein droit après mise en demeure préalable :

Au cas de non-exécution par le prestataire retenu de l'une des clauses prévues par le marché.

Lorsque le prestataire se livre à des actes frauduleux à l'occasion de l'exécution du marché, notamment sur la nature ou la qualité des prestations.

Au cas de faillite, d'insolvabilité.

Au cas où le titulaire du marché a failli à l'engagement objet de sa déclaration de ne faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de sa réalisation.

**14-8 Règlement des litiges**

Tout différend lié à l'exécution du contrat découlant de l'attribution du présent marché, que les parties ne pourraient régler à l'amiable sera soumis à arbitrage/conciliation conformément au droit Tunisien. A défaut, le différend sera soumis aux tribunaux compétents de Tunis et l'affaire sera traitée conformément au droit Tunisien.

**15. CLAUSES TECHNIQUES**

**15-1 Activités demandées et estimation des quantités:**

| PHASE | Contenu des activités (estimé en J/H) | Résultats attendus |
|---|---|---|
| **Diagnostic qualité & évaluation de la situation** | **1-Diagnostic qualité** et **évaluation** de la situation (Situation du système qualité par rapport aux exigences la norme ISO 9001 :2015 et ISO 21001 :2018, **mesures des écarts**, | Diagnostic qualité de l'université et de ses établissements par rapport à la norme ISO 9001 :2015 et ISO 21001 :2018 et aux spécifiés |

| | | |
|---|---|---|
| | mesure de l'engagement dans la démarche qualité, **définition des activités à certifier**) pour l'Université et les établissements y relèvent (14 établissements)<br>**Estimation en J/H: 60**<br>**2-Emission d'un plan d'action détaillé** | du domaine élaboré, discuté et validé |
| **Elaboration du plan d'action & accompagnement** | 3-Formation et sensibilisation: formation de 100 personnes (04 groupes , durée 04 jours).<br>**Estimation J/H: 16**<br>4-Mise en œuvre du système qualité**:**<br>**Estimation J/H: 90**<br>**5-** Vérification interne du système qualité**:**<br>**Estimation J/H: 30**<br>**6-** Accompagnement dans le processus de certification **:**<br>**Estimation J/H: 30** | -Compétences des acteurs universitaires renforcées en matière de qualité<br>-Processus d'audit interne mis en place,<br>-Processus de revue de direction mis en place<br>-Audit à blanc réalisé<br>-Certification selon les normes préconisées obtenu pour chaque institution |

**15-2 Calendrier d'exécution, durée et lieu de la mission:**

| **Contenu des activités** | **Echéances prévues** | **Lieu de mission** |
|---|---|---|
| Diagnostic qualité & évaluation de la situation | Mai 2022 | Université de Gabès et les établissements y relèvent |
| Elaboration du plan d'action & accompagnement | Mai 2022 | Université de Gabès et les établissements y relèvent |
| Formation et sensibilisation | Juin 2022 | Université de Gabès et les établissements y relèvent |
| Mise en œuvre du système qualité | Juin 2022 | Université de Gabès et les établissements y relèvent |
| Vérification interne du système qualité | Juin 2022 | Université de Gabès et les établissements y relèvent |
| Accompagnement dans le processus de certification | Juin 2022 | Université de Gabès et les établissements y relèvent |

Les dates définitives de la mission seront déterminées en concertation avec le consultant

**15-3 Livrables:**

| Activités demandées | Livrables |
|---|---|
| Diagnostic qualité & évaluation de la situation | Rapport de diagnostic qualité de l'université et de ses établissements par rapport à la norme ISO 9001 :2015 et ISO 21001 :2018 |
| Elaboration du plan d'action & accompagnement | - plan d'actions détaillé et l'accompagnement de sa mise en œuvre débouchant sur la mise en place d'un SMQ et d'un SMOE conformes respectivement aux exigences de la norme ISO 9001 :2015 et ISO 21001 :2018. |
| Formation et sensibilisation | - Les programmes des différentes formations.<br>- Les supports de formation pour les participants sur papier et numérique.<br>- les évaluations individuelles des formations.<br>- Evaluations des auditeurs internes formés,<br>- les fiches de présence des participants.<br>- les attestations de formation pour les participants.<br>- un rapport sur le déroulement des formations (Objectifs réalisés, aptitudes des participants et principales difficultés rencontrées). |
| Mise en œuvre du système qualité | - modèles des documents relatifs au système qualité (manuel qualité, processus, procédure…).<br>- formation à la rédaction des procédures, processus, instructions de travail et manuel qualité à la structure d'implémentation.<br>- accompagner activement la structure d'implémentation durant toutes les phases du processus. |
| Vérification interne du système qualité | - Mise en œuvre du processus d'audit interne<br>- Mise en œuvre du processus de revue de direction<br>- Audit blanc. |
| Accompagnement dans le processus de certification | plan d'action complémentaire dans la préparation et l'organisation de l'étape d'audit de certification<br>- certification selon les normes préconisées |

**15-4 Aspects organisationnels:**

-Le consultant doit s'assurer à :

-Se déplacer pour tous les établissements relevant de l'Université à Gabès, Médenine et Tataouine,

-Organiser des réunions, des entretiens avec tous les acteurs universitaires lors de la visite de l'établissement,

-Pour chaque établissement, les ateliers du travail seront organisés au local de l'établissement,

-Les travaux à effectuer ne doivent pas atteindre au bon fonctionnement des établissements,

-L'Université et les établissements y relèvent fourniront toute information jugée nécessaire pour la mission du consultant, ils garantiront le bon déroulement des réunions et des formations,

-Les déplacements des acteurs universitaires pour assister à des réunions et des formations seront assurés par l'Université de Gabès et son établissement, de même pour les autres besoins logistiques

**16. ANNEXES:**

Annexe 01 Modèle de Curriculum Vitae

Annexe 02 Modèle de l'expérience du consultant (bureau d'études)

**LU ET ACCEPTER PAR**
**LE SOUMISSIONNAIRE**
**……. le, …….**

**LE PRESIDENT DE L'UNIVERSITE DE GABES**

**Gabès, le 24/02/2022**

# Expertise et accompagnement à la certification en ISO 9001 :2015 pour l'université de Gabès et ISO 21001 :2018 pour les établissements qui en relèvent

## Annexe 01. Modèle de Curriculum Vitae (Expert).

**MODELE DE CURRICULUM VITAE (CV) DU PERSONNEL CLE PROPOSE**

**1. Nom du consultant** :

**2. Nom de l'employé** :

**3. Date de naissance:** **Nationalité**:

**4. Etudes:**

| Institution (date début- date fin) | Diplôme (s)obtenu(s) /Discipline/Spécialité |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |

**5. Certifications et qualifications:**

**6. Autres formations:**

**7. Compétences clés:**

**8. Affiliation à des associations/groupements professionnels:**

**9. Pays où l'employé a travaillé:**

**10. Langues :**

| Langue | Lu | Parlé | Ecrit |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**11. Expérience professionnelle :**

| **12. Détail des tâches exécutées**<br><br>*[Indiquer toutes les tâches exécutées pour chaque mission]* | **12. Expérience de l'employé qui illustre le mieux sa compétence**<br><br>Nom du projet ou de la mission :<br>Année :<br>Lieu :<br>Principales caractéristiques du projet :<br>Poste :<br>Activités : |
|---|---|

**13. Attestation :**

Je, soussigné, certifie, en toute conscience, que les renseignements ci-dessus rendent fidèlement compte de ma situation, de mes qualifications et de mon expérience. J'accepte que toute déclaration volontairement erronée peut entraîner mon exclusion, ou mon renvoi si j'ai été engagé.

_____ Date : _____

*[Signature de l'employé et du représentant habilité du consultant]* *Jour/mois/année*

ou

Nom du représentant habilité : _____

# Expertise et accompagnement à la certification en ISO 9001 :2015 pour l'université de Gabès et ISO 21001 :2018 pour les établissements qui en relèvent

## Annexe 02. Expérience du Consultant (Bureau d'études)

*[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.]*

<table>
<tr><td colspan="2">Nom de la Mission :</td><td>Valeur approximative du contrat (en dollars courants des Etats-Unis ou en Euros):</td></tr>
<tr><td colspan="2">Pays :<br>Lieu :</td><td>Durée de la mission (mois)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nom du Client:</td><td>Nombre total d'employés/mois ayant participé à la Mission :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Adresse :</td><td>Valeur approximative des services offerts par votre société dans le cadre du contrat (en dollars courants ou en Euros) :</td></tr>
<tr><td>Date de démarrage (mois/année) :<br>Date d'achèvement (mois/année)</td><td></td><td>Nombre d'employés/mois fournis par les consultants associés</td></tr>
<tr><td colspan="2">Noms des consultants associés/partenaires éventuels :</td><td>Nom des cadres professionnels de votre société employés et fonctions exécutées (indiquer les postes principaux, par ex. Directeur/coordonnateur, Chef d'équipe) :</td></tr>
<tr><td colspan="3">Description du projet :</td></tr>
<tr><td colspan="3">Description des services effectivement rendus par votre personnel dans le cadre de la mission :</td></tr>
</table>