REPUBLIQUE TUNISIENNE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
****

Université de Sousse
****

Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse

Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieurs en soutien à l'Employabilité PROMESSE

Programme d'Appui à la Qualité pour soutenir le Développement de la Gestion Stratégique des Établissements d'Enseignements Supérieurs (PAQ-DGSE)

PAQ-DGSE-028-USO-ISFFSo

Consultation : N°05-2022/PAQ-DGSE-ISFF

TERMES DE REFERENCE :

Recrutement d'un Bureau de consulting pour la mission d'Assistance Technique pour la mise en place d'un SMOE (ISO 21001 Version 2018) au sein de l'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse

Mai 2022

Table des matières

1- CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISSION 3

2- OBJECTIFS DE LA MISSION 3

2.1. L'objectif Global de la Mission : 3

2.2. Les Objectifs Spécifiques de la Mission : 3

3- CARACTERISTIQUES DU SOUMISSIONNAIRE 3

4- ETENDUE DES SERVICES DU CONSULTANT 3

Phase 1 : Diagnostic et plan d'action, ... 4

Phase 2 : Développement des compétences, ... 4

Phase 3 : Conception et formalisation du système, ... 5

Phase 4 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations, ... 6

Phase 5 : Audit à blanc et action corrective 7

5- QUALIFICATIONS ET COMPETENCES : 7

6- MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT 8

7- CONFLITS D'INTERETS 8

8- CONFIDENTIALITE 10

9- PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT 10

10- ANNEXES 12

1- CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISSION

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 et financière des établissements universitaires.

Dans le cadre de ce projet PAQ-DGSE, l'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse (**ISFFS**), invite par la présente consultation les organismes intéresses et les bureaux de formation à manifester leur intérêt pour assurer la mission d'assistance technique pour la mise en place d'un SMOE (ISO 21001 Version 2018) au sein l'ISFFS conformément aux termes de références.

L'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse invite les organismes intéressés et les bureaux de formation à manifester leur intérêt pour fournir les services décrits dans les présents termes de références de cette mission téléchargeables sur le site web de l'Institut.

2- OBJECTIFS DE LA MISSION

2.1. L'objectif Global de la Mission :

Améliorer la compétitivité de l'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse 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'ISFFS (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels administratifs, partenaires, tutelles…).

2.2. Les Objectifs Spécifiques de la Mission :

OS1 : Développement des compétences du personnel de l'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse pour l'établissement, la mise en œuvre, l'entretien et l'amélioration continue **d'un SMOE**.

OS2 : Accompagner le personnel de l'ISFFS à l'implémentation du système de management pour les organismes d'éducation/formation (**SMOE**) et la préparation à la certification.

3- CARACTERISTIQUES DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire doit se présenter comme étant une entité à statut juridique reconnu dans le domaine de la formation continue ou professionnelle et de l'assistance et accompagnement des organisations.

Le soumissionnaire doit présenter une équipe d'experts avec un chef de file qui sera responsable de la gestion du projet en collaboration avec le comité de pilotage PAQ-DGSE de l'ISFFS.

4- ETENDUE DES SERVICES DU CONSULTANT

Cette mission consiste à assister et accompagner l'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse (ISFFS) à mettre en place un système de management pour les organismes d'éducation/formation (**SMOE**).

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'ISFFS des livrables exigés dans Chaque phase.

Phase 1 : Diagnostic et plan d'action

1. Visite initiale et prise de contacte

Une journée de prise de contact entre le soumissionnaire, le comité de pilotage et le personnel de l'ISFF 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'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse.

-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'ISFF

Le soumissionnaire doit fournir à l'ISFF pour approbation après une semaine au maximum :

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

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

2. Audit initial

Le soumissionnaire est appelé à réaliser un audit initial qui englobe toutes les activités de l'ISFF par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 version 2018 et des exigences légales et règlementaire.

"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'ISFFS doit être effectué par le Chef de file ou d'un expert du domaine audité.

Livrables

Élaborer un plan d'actions global du projet "Mission d'assistance, accompagnement et renforcement des capacités du personnel de l'ISFFS 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) JOURS 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'ISFFS, 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'ISSFFS**

Formation non certifiante	Nbre groupe	Nbre HJ	Sous total HJ
Les exigences de la norme ISO 21001 Version 2018	2	2 HJ	4 HJ
Management des risques et d'opportunités Selon l'ISO 31000 Version 2018	1	2 HJ	2 HJ
Pilotage des processus du système management de la qualité (SMQ) en conformité avec les exigences de la norme ISO 21001:2018	2	3 HJ	6 HJ
Maîtrise des non-conformités et des actions correctives et Elaboration des Tableaux de Bord	1	2 HJ	2 HJ
		Total HJ	**14 HJ**

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

N°	Thème	Durée	Nombre de personnes
1	Les techniques d'implémentation d'un système management des organismes d'éducations/formations SMOE conforme à l'ISO 21001 : 2018 (lead implémenter)	03 j	08
2	L'audit Interne du système management de la qualité SMQ selon l'ISO 19011 : 2018	03 j	08

a. **Livrables**

A l'issue de chaque action de formation, le soumissionnaire doit remettre à l'ISFFS :

- Le Programme détaillé des actions de formation
- Le support de formation (numérique et papier)
- Les questionnaires d'évaluation complétés par les participants.
- La fiche de présence des participants.
- Une attestation de formation ou de qualification professionnelle pour les participants
- Un rapport sur le déroulement de la formation.
- Un bilan des pratiques des participants et des difficultés qu'ils rencontrent

b. Durée

La durée de la phase 2 est égale au nombre des jours de formation soit 20 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'ISFFS 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

Livrables

- 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'ISFFS
- 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 maitrise des actions correctives, etc.
- Tout autre information documentée exigée par la norme IS0 21001 : 2018 et au fonctionnement efficace du **SMOE**

Le délai global alloué à cette phase est de 27H.J étalé sur cinq (5) 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 et tout au long du durée du projet (5mois).
2. Le soumissionnaire, en coordination avec le comité de pilotage, doit fournir à l'ISFFS un Procès-Verbal qui sera validé par le comité de pilotage du projet.

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

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'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse.

La durée allouée à chaque audit est de **trois (03) HJ** et doit être sanctionné 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'ISFFS.

Le soumissionnaire doit fournir à l'ISFFS 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'ISFFS 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'ISFF.

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 et ce durant **02HJ**

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.**

Livrables

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

5- QUALIFICATIONS ET COMPETENCES:

Peuvent participer à cette consultation les consultants (organismes de formation et d'expertise/bureau, etc.) 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 ;
- Être titulaire d'une certification en ISO 21001 version 2018 délivré par un organisme accrédité ;
- Avoir des certificats prouvant ses expertises en management de la qualité ;
- Avoir au moins deux 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.

6- MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT

La sélection du soumissionnaire (bureau d'études / consulting) 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.

La CS établira un classement des candidatures selon le barème de notation des qualifications techniques du tableau qui suit. Le soumissionnaire doit présenter les références démontrant toute expertise exigée par la mission ainsi les preuves de qualification du (ou des experts) (chef de file et experts), au cas où le soumissionnaire participe avec plus qu'un expert, la notation retenue sera celle de l'expert le moins compétent.

Toute candidature émanant d'un consultant individuel sera exclue.

Critères de sélection	Plafond Notation	Notation
Qualifications du soumissionnaire (consultant chef de file)		
Expérience générale et carrière professionnelle pertinente du soumissionnaire pour la mission	10	1 point par année d'expérience avec un plafond de 10 points
Niveau de formation	10	10 points pour (niveau Bac+6 et plus) 8 points pour (niveau bac+ 5 ou équivalent) 4 points pour (niveau bac+ 4 ou équivalent) 2 inferieure bac + 4
Expérience dans l'exécution des missions d'accompagnement pour mise en place de SMQ – ISO 9001 : 2015	10	5 points par mission avec un plafond de 10 points
Expérience dans l'exécution des missions similaires (en ISO 9001 ou 21001) dans le milieu universitaire	10	5 points par mission avec un plafond de 10 points
Expérience professionnelle dans le milieu universitaire (activités d'enseignement ou administratives)	5	1 point par année avec un plafond de 5 points

Critères de sélection	Plafond Notation	Notation
Qualifications du soumissionnaire (consultant chef de file)		
Expérience dans la réalisation des audits qualité tierce parties ISO 9001 ou 21001	15	-5 points pour la qualification d'auditeur tierce partie des SMQ conformément à la norme ISO 9001 ou 21001 - 2 points par audit avec un plafond de 10 points.
Qualifications de l'expert		
Niveau de formation	10	10 points pour (niveau Bac+6 et plus) 8 points pour (niveau bac+ 5 ou équivalent) 4 points pour (niveau bac+ 4 ou équivalent) 2 ponts inferieure bac + 4
Expérience dans l'exécution des missions d'accompagnement pour mise en place de SMQ – ISO 9001 : 2015	10	5 points par mission avec un plafond de 10 points
Expérience professionnelle dans le milieu universitaire (activités d'enseignement ou administratives)	5	1 point par année avec un plafond de 5 points
Expérience dans la réalisation des audits qualité tierce parties ISO 9001 ou 21001	15	-5 points pour la qualification d'auditeur tierce partie des SMQ conformément à la norme ISO 9001 ou 21001 - 2 points par audit avec un plafond de10 points.
Total	**100**	**Score / 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 bureaux d'études ayant eu un score minimum de 70/100. Le soumissionnaire (bureau d'études / consulting) ayant obtenu une note inférieure à 70 points, verra son offre rejetée de droit.

Le bureau d'études classé premier sera invité à soumettre une proposition technique et financière détaillée puis à négocier le marché. En cas d'accord suite aux négociations, le responsable du bureau d'études sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat. En cas de désaccord, le comité technique passera au consultant 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'offre financière ;
- L'approche méthodologique et les modalités d'exécution de la formation ;
- Le contenu des livrables.

7- CONFLITS D'INTERETS

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 Ministère de tutelle de l'ISFF doivent déclarer leurs conflits d'intérêts 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.

8- CONFIDENTIALITE

Le soumissionnaire 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.

9- PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

- ✓ Une lettre de candidature au nom du directeur de l'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse ;
- ✓ Les Curriculums Vitae, selon le modèle joint en annexe des présents termes de référence, incluant toute information indiquant que l'équipe du soumissionnaire atteste de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'elle est qualifiée pour exécuter les prestations demandées ;
- ✓ Une copie des pièces justificatives (i) des diplômes, (ii) des expériences, et (iii) des qualifications de chaque expert en rapport avec la nature de la mission.
- ✓ Le document « Termes de référence » dûment signé et paraphé à chaque page.

.

L'enveloppe extérieure devra porter la mention suivante :

NE PAS OUVRIR

" Manifestation d'Intérêt pour la mission : Assistance technique pour la mise en place d'un SMOE (ISO 21001 Version 2018) au sein de l'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse.

Cette enveloppe doit parvenir à l'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse par voie postale sous pli recommandé ou par rapide poste ou déposées directement par porteur (contre remise d'un accusé de réception) au bureau d'ordre de l'ISFF sis à l'adresse suivante au plus tard le **06/06/2022 à 12h**[Le cachet du bureau d'ordre de l'ISFF ou du bureau de poste faisant foi] :

« L'Institut Supérieur des Finances et de Fiscalité de Sousse
Rue 18 janvier 1952 - 4000 – Sousse BP 436 »

10- ANNEXES

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

❶	……..
❷	……..
❸	……..
❹	……..
❺	……..

Compétences spécifiques :	11. Expériences pertinentes de l'expert qui illustrent le mieux sa compétence :	
❶❷❸❹❺ Supprimer les numéros des compétences spécifiques non concernées par cette expérience	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]