



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 bureau d'études
pour la mise en place d'un SMQ/SMOE selon les normes
ISO 9001:2015 et ISO 21001:2018 et accompagnement
dans la démarche de certification**

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° 8590TN). 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 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 (SMQ) pour les organismes d'éducation/formation (SMOE)**, la mise en place du SMQ/SMOE permettra à l'institution de définir un cadre favorable à sa certification internationale selon les normes ISO 9001 :2015 et ISO 21001:2018.

Les bureaux intéressés par la réalisation des services décrits dans les présents termes de références téléchargeables 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 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 **12 juin 2025** à 12 heure locale, avec la mention suivante :

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

Mise en place d'un SMQ/SMOE 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

2.1. L'objectif Global 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 (CpQ) de la FSHST dans la conceptualisation et la mise en place d'un SMQ/SMOE.

2.2. Les Objectifs Spécifiques de la Mission

OS1 : Accompagnement du personnel de la FSHST dans l'implémentation du système de management de la Qualité (SMQ) et du système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE) et la préparation à la certification.

OS2 : Amélioration des compétences des membres du comité d'accréditation.

3. CARACTÉRISTIQUES 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.

4. ETENDUE DES SERVICES DU SOUMISSIONNAIRE

Cette mission consiste à assister et accompagner la FSHST à mettre en place un système de management de la Qualité (SMQ) et 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 : Conception et formalisation du système

Phase 3 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations

Phase 4 : Audit à blanc et actions correctives

Phase 5 : Préparation à la démarche de certification

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 la FSHST des livrables exigés dans chaque phase.

Phase 1 : Diagnostic et plan d'action

1. Visite initiale et prise de contact

Une journée de prise de contact entre le soumissionnaire, le comité de pilotage et les représentants du personnel de la FSHST 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 de la qualité de la FSHST.

- 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 la FSHST.

Le soumissionnaire doit fournir à la FSHST pour approbation après une semaine au maximum :

- Le plan d'audit initial (diagnostic) de la FSHST
- La composition de l'équipe intervenante, la méthodologie de l'audit initial, la liste des documents à préparer par la FSHST.

2. Audit initial

Le soumissionnaire est appelé à réaliser un audit initial qui englobe toutes les activités de la FSHST par rapport aux exigences des deux normes ISO 9001 :2015, ISO 21001:2018 et des exigences légales et réglementaires.

- 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.
- Consigner les écarts, émettre des recommandations et établir un plan d'actions relatif aux différentes phases du projet.
- Préparer un plan de communication.
- Définir un cadre favorable à la certification internationale de l'établissement
- Sélectionner les certifications internationales les plus porteuses en la matière (SMQ – ISO 9001:2015, SMAC – ISO 37001:2016, SMOE – ISO 21001:2018).

L'audit initial de la FSHST doit être effectué par le Chef de file ou d'un expert du domaine audité.

3. Livrable

Élaborer un plan d'actions global du projet "Mission d'assistance, accompagnement et renforcement des capacités du personnel de la FSHST à l'implémentation d'un système de Management (SMQ/SMSI) conformément aux exigences des normes ISO 9001:2015 et ISO 21001:2018 en tenant compte des éléments de sortie de l'audit initial.

Phase 2 : Conception et formalisation du système

Cette phase comprend les étapes suivantes :

- Etape 1 : Lancement du projet de mise en place du SMQ/SMOE **et constitution de l'équipe projet de la FSHST**
- Etape 2 : Identification du contexte de la FSHST et définition du domaine d'application du SMQ/SMOE
- Etape 3 : Management des ressources Humaines
- Etape 4 : Planification des objectifs du système de management de la Qualité (SMQ) et pour les organismes d'éducation/formation (SMOE)
- Etape 5 : Formalisation du SMQ/SMOE
- Etape 6 : Suivi de la mise en œuvre du SMQ/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 afin d'améliorer la performance et l'efficacité du système administratif.

- 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 la FSHST.
- 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 externes, le suivi des non-conformités et la maîtrise des actions correctives, etc.
- Toute autre information documentée exigée par les normes ISO 9001 : 2015 et ISO 21001 : 2018 et au fonctionnement efficace du SMQ/SMOE.

Phase 3 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations

Cette phase consiste à réaliser deux audits qualité internes. Ces derniers doivent toucher l'ensemble du périmètre de certification du SMQ/SMOE de la FSHST.

La planification des dates des audits internes doit être coordonnée avec les représentants de la FSHST.

Le soumissionnaire doit fournir à la FSHST 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, le soumissionnaire doit procéder avec les pilotes de processus au traitement des non-conformités d'audit.

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 la FSHST à développer les éléments d'entrées de la revue de direction ainsi réalisée et l'animation de la première revue de direction du SMQ/SMOE. Il assure aussi le suivi des éléments de sorties de la revue de direction

Livrables :

- Deux rapports d'audit renfermant les écarts et les dysfonctionnements constatés ainsi que les recommandations d'amélioration et les actions correctives à mettre en œuvre.
- Un plan d'action de suivi des non-conformités issues des audits internes.
- Fourniture des éléments des d'entrées pour la revue de direction du SMQ/SMOE.

Phase 4 : Audit à blanc et actions correctives

Pour s'assurer la conformité du SMQ/SMOE par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et 21001 : 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 SMQ/SMOE de la FSHST.

Un expert du bureau de soumissionnaire est tenu à assister les pilotes de processus à la clôture des non-conformités issues de l'audit à blanc par la mise en œuvre des actions correctives nécessaires.

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) désigné(s).

Le soumissionnaire doit assurer l'intégration des auditeurs internes en formation de la FSHST lors de la mission d'audit à blanc du SMQ/SMOE afin d'assurer la confirmation de leurs qualifications comme auditeur interne du SMQ/SMOE.

Livrables :

Le soumissionnaire doit fournir à la FSHST pour approbation, deux semaines au minimum avant l'audit à blanc (y compris l'équipe d'auditeurs internes de la FSHST), 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.

Phase 5 : Préparation à la démarche de certification

Le soumissionnaire est amené à :

- Planifier et préparer la Revue de Direction
- Assister l'équipe projet de la FSHST à mettre en œuvre les actions correctives suite aux audits internes, à l'audit à blanc.
- Préparer les TDR pour la sélection d'un organisme de certification (ISO 9001 /ISO 21001)
- Assister l'équipe de la FSHST à mettre en œuvre les actions correctives éventuelles suite à l'audit de certification jusqu'à la levée des non-conformités.
- La préparation d'un plan de formation sur les référentiels et la méthodologie d'évaluation de la conformité des programmes d'étude dans les parcours à accrédités.

Livrables :

Les livrables, rédigés en langue française, doivent être fournis selon la forme jugée satisfaisante par le comité technique du projet et visés par le chef du projet.

- Rapport de Revue de direction conforme aux normes
- Sélection d'un organisme de certification
- Fiche d'actions correctives (éventuellement) validées par l'organisme de certification.
- Les plans de formation ;

5. PÉRIODE, DURÉE ET LIEU D'EXÉCUTION DE LA MISSION

La formation des enseignants et les différentes missions seront dispensées dans nos propres locaux de la FSHST.

Les missions se dérouleront durant une période ne dépassant pas une année, ou pendant toute autre période fixée ultérieurement par la FSHST après concertation avec l'organisme concerné.

La date de démarrage des missions sera fixée par la FSHST lors de la négociation du contrat.

6. QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES

Peuvent participer à cette consultation les bureaux d'études qui ont les qualifications suivantes:

Avoir au moins un expert qui doit répondre aux critères suivants :

- Être titulaire au moins d'un diplôme de niveau Bac+5 ;
- Avoir des certificats prouvant ses expertises en management de la qualité ;
- Avoir au moins trois expériences réussies d'accompagnement et certification réussie en ISO 9001:2015 ;
- Avoir au moins une expérience réussie d'accompagnement et certification en ISO 21001:2018 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.

7. MÉTHODE DE SÉLECTION

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 du ou des experts		/10
Carrière professionnelle pertinente pour la mission	Expérience professionnelle à caractère académique	/10
	Les références en missions similaires	/15
	Les références en missions similaires dans des établissements d'enseignement supérieur	/15
Qualifications et compétences du ou des experts	Diplômes des intervenants	/05
	Certification	/05

	Attestations pertinentes avec la mission	/20
Conformité du plan de travail et de la méthode proposée par rapport aux termes de référence	Méthodologie et plan de travail	/20
Note obtenue	 / 100

Un Procès-verbal de classement des bureaux d'études 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 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 le ou les experts du bureau sélectionné pour assurer la qualité requise tant au plan des prestations que des livrables à fournir à la FSHST.

8. NÉGOCIATION

Avant l'attribution définitive du contrat, celui-ci sera négocié avec le bureau d'étude 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 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 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- PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

- Une lettre de candidature au nom du Doyen de la Faculté des Sciences humaines et Sociales de Tunis ;
- 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 ;
- La méthodologie et le plan de travail de la réalisation de la mission.

Les manifestations d'intérêts doivent parvenir à par voie postale ou être déposées directement au bureau d'ordres au plus tard le **12/05/2025** à 12H00 heures locales (Le cachet du bureau d'ordre de la FSHST faisant foi).

12. 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/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	Nom du projet: Année : Lieu : Client : Poste : Activités :	
③	Année : Lieu : Client : Poste : 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 21/05/2025**

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