



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

PAQ -DGSU



"Partenaire du Programme  
d'Appui à la Qualité PromEsSE,  
PAQ-DGSU"

## Projet de modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'employabilité (PromESs/TN)



### TERMES DE RÉFÉRENCE N°01/2021

---

#### **Assistance technique et accompagnement *au profit de l'Université de Jendouba* :**

- *Pour La mise en conformité et l'obtention du Label national « MARHBA pour l'accueil dans les services publics ».*
  - *Pour La mise en place d'un Système de Management : de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2015*
  - *Pour La mise en place d'un Système de management anti-corruption selon la norme ISO37001 :2016*
-

## SOMMAIRE

I.	Contexte de l'action.....	3
II.	Présentation de l'Université de Jendouba .....	4
III.	Objectifs de la mission.....	7
IV.	Domaine d'application.....	8
V.	Activités à réaliser .....	8
VI.	Livrables.....	12
VII.	Résultats attendus de la mission.....	13
VIII.	Durée et lieux d'exécution de la mission.....	14
IX.	Engagement de titulaire de la mission.....	14
X.	Approbation des différentes étapes et approbation finale.....	14
XI.	Qualifications et profil des bureaux et des experts.....	14
XII.	Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt.....	17
XIII.	Mode de sélection et négociation du contrat.....	17
XIV.	Conflits d'intérêt.....	19
XV.	Confidentialité.....	19
XVI.	Annexe.....	20

## **I. Contexte de l'action**

Dans le cadre du troisième Projet d'Appui à la Réforme de l'Enseignement Supérieur financé en partie par l'accord de prêt n°8590- TN entre la banque internationale pour la reconstruction et le Développement (BIRD) et le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS), Le (MESRS) a lancé un nouveau Fonds d'Innovation : le PAQ pour le Développement de la Gestion Stratégique des Universités (PAQ-DGSU) avec l'objectif de faciliter et d'accélérer la migration des universités publiques vers davantage d'autonomie institutionnelle, de redevabilité et de performance et de renforcer l'Employabilité des jeunes diplômés.

Le Fonds PAQ-DGSU vise en particulier à appuyer chaque université bénéficiaire dans son propre projet de modernisation et s'articule autour des notions suivantes :

1. L'auto-évaluation institutionnelle, pour mesurer ses forces et faiblesses sur une base réaliste et dégager des pistes de développement ;
2. Le Plan d'Orientation Stratégique, pour afficher ses priorités de développement ;
3. Le Contrat avec le MESRS, qui concrétise l'engagement de l'État sur des objectifs de progrès partagés avec l'université bénéficiaire ;
4. Le financement basé sur la performance, qui incite l'université bénéficiaire à améliorer son efficacité dans la mise en œuvre du contrat et à la maintenir.

L'une des objectifs stratégiques de l'Université de Jendouba est la mise à niveau des différents services et activités pour assurer une bonne gouvernance et renforcer sa capacité de gestion et ce par la mise en place d'un système de management conforme aux normes internationales.

Dans ce contexte et dans le cadre du projet PAQ-DGSUJ, l'Université de Jendouba va confier à un bureau la mission d'assistance technique et d'accompagnement de l'UJ dans la mise en place d'un Système de Management Intégré conforme aux :

- Exigences de Label national « MARHBA pour l'accueil dans les services publics ».

Et aux normes :

- ISO 9001 VERSION 2015
- ISO 37001 VERSION 2016.

Jusqu'à la certification.

## II. Présentation de l'Université de Jendouba:

L'Université de Jendouba est une institution publique créée par le décret numéro 1662-2003 du 4 août 2003 et dépend du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

L'université de Jendouba comprend 13 établissements universitaires réparties sur quatre (04) gouvernorats à savoir : gouvernorat de Jendouba, gouvernorat de Beja, gouvernorat du Kef et gouvernorat de Siliana(1 faculté, 2 écoles et 10 instituts) dont 5 sont en cotutelle : 3 avec le Ministère de l'Agriculture, 1 avec le Ministère de la Santé et 1 avec le Ministère de la Jeunesse et du Sport)

### ➤ Les établissements qui en relèvent :

#### ***En tutelle :***

- Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et de Gestion de Jendouba.
- Institut Supérieur des Sciences Humaines de Jendouba.
- Institut Supérieur des Langues Appliquées et d'Informatique de Beja.
- Institut Supérieur de Biotechnologie de Beja
- Institut Supérieur des Etudes Appliquées en Humanités du Kef.
- Institut Supérieur de Musique et Théâtre du Kef
- Institut Supérieur d'Informatique du Kef
- Institut Supérieur des Arts et Métiers de Siliana.

#### ***En cotutelle :***

- Institut Sylvo-pastoral de Tabarka
- Institut des Sciences Infermières du Kef
- Institut Supérieur du sport et de l'Education Physique du Kef
- Ecole Supérieur d'Agriculture du Kef
- Ecole Supérieur d'Ingénieurs de Medjez el Bej.

#### ❖ ***Missions :***

#### Mission générale

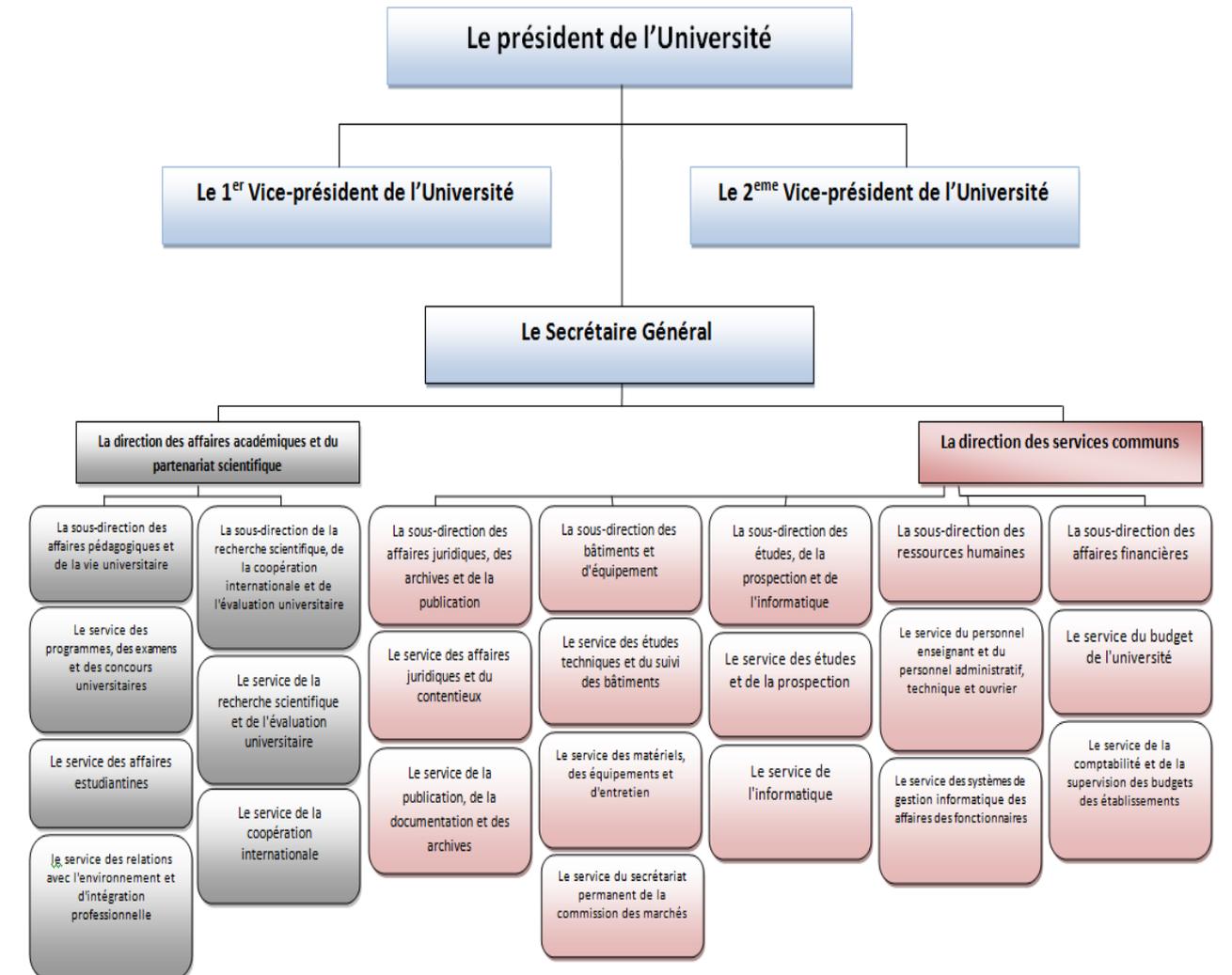
- Répondre aux besoins du pays en matière de formation. Produire et diffuser le savoir et développer les aptitudes dans différents domaines.
- Développer les connaissances, maîtriser la technologie et la promouvoir par la recherche et encourager l'innovation, la création individuelle et collective dans les différents domaines du savoir.
- Assurer la coordination scientifique, pédagogique et administrative entre les établissements qui en relèvent.

- Participer aux actions de développement du pays, soutenir les différents secteurs de l'activité nationale et préparer les étudiants à la création de projets et d'entreprises économiques
- Encourager les activités culturelles, sportives et sociales.
- Etablir des liens de partenariat et de coopération avec les organismes similaires dans le monde en vue d'instaurer des co-diplômes, de diriger en cotutelle des travaux de recherche débouchant sur des diplômes universitaires, d'échanger des experts et des expertises et de réaliser des recherches communes en rapport avec les priorités du développement.

#### Mission spécifique

- Promouvoir la bonne gouvernance de l'université et de ses composantes en impliquant tous les acteurs et les structures dans une démarche assurant la prise de décision d'une manière participative et concordataire.
- Assurer la qualité des programmes, des parcours de formation et des diplômes en vue de développer la recherche scientifique et l'innovation technologique.
- Veiller à ce que l'étudiant soit le but de l'enseignement supérieur et le centre de l'établissement universitaire et que la vie estudiantine soit une étape fondamentale dans la formation des étudiants, leur intégration dans la société du savoir, leur éducation à la citoyenneté renforçant par la même leur chance dans l'insertion professionnelle.
- Améliorer la visibilité de l'Université par la quantité des manifestations scientifiques, la qualité des travaux de ses structures de recherche, la qualité de ses diplômés, etc. en vue de développer ses performances académiques et améliorer son classement sur la plan national et international.

❖ *Organigramme de l'Université de Jendouba:*



❖ *Répartition du personnel de l'UJ (Administration centrale) selon le grade:*

*Staff administratif*

Grade	effectif
<i>Administrateur général</i>	01
<i>Administrateur en chef</i>	04
<i>administrateur conseillé</i>	12
<i>Administrateur</i>	02
<i>Attaché de l'enseignement supérieur</i>	10
<i>Secrétaire de l'enseignement supérieur</i>	05

<i>Commis de l'enseignement supérieur</i>	<i>03</i>
<i>Bibliothécaire</i>	<i>01</i>
<i>Psychologue principal</i>	<i>01</i>
<b>Total</b>	<b>39</b>

#### *Staff technique*

Grade	Effectif
<i>Ingénieur en chef</i>	<i>03</i>
<i>Ingénieur principal</i>	<i>01</i>
<i>Technicien en chef</i>	<i>03</i>
<i>Technicien</i>	<i>07</i>
<i>Adjoint technique</i>	<i>01</i>
<b>Total</b>	<b>15</b>

#### *Ouvriers*

Catégorie	Effectif
Catégorie 1	<i>20</i>
Catégorie 2	<i>24</i>
<b>Total</b>	<b>44</b>

<i>Effectif total de l'UJ</i>	<b>98</b>
-------------------------------	-----------

### **III. Objectifs de la mission:**

Il s'agit d'accompagner et d'assister l'Université de Jendouba dans la mise en place d'un système de management intégré (SMI) conforme aux normes :

- ISO 9001 Version 2015.
- ISO 37001 version 2016

Et aux exigences du label « MARHBA » pour l'accueil dans les services publics.

Jusqu'à la certification.

Et cela dans un objectif général de renforcer la capacité de gestion de l'Université de Jendouba à travers un système de qualité lisible, visible et communicable tout en garantissant la transparence et la crédibilité des différents services.

Seuls les bureaux d'études et conseils peuvent présenter leurs manifestations d'intérêt.

#### IV. Domaine d'application :

Désignation	Bénéficiaire
label national « MARHBA pour l'accueil dans les services publics ».	Les bureaux d'accueil de l'UJ (Administration centrale)
Un Système de Management de la qualité (SMQ) conforme à la norme ISO9001 : 2015	L'UJ (L'administration centrale)
Un Système de management anti-corruption selon la norme ISO37001 :2016	L'UJ (L'administration centrale)

#### V. Activités à réaliser :

En étroite collaboration avec le chef du projet PAQ-DGSUJ ainsi que les chefs des domaines du projet, le bureau sera chargé de l'assistance technique et l'accompagnement de l'Université de Jendouba dans la mise en place d'un système de management intégré (SMI) conforme aux normes :

- ISO 9001 Version 2015.
- ISO 37001 version 2016
- Et aux exigences du label « MARHBA pour l'accueil dans les services publics ».

Cette mission doit se dérouler selon les phases suivantes :

**Phase 1** : Diagnostic et état des lieux.

**Phase 2** : Formalisation du Système de Management Intégré (SMI)

**Phase 3** : Audit à blanc de pré certification et actions correctives

**Phase 4** : accompagnement en vue de certification

#### *Phase 1 : Diagnostic et état de lieu*

Afin de mieux comprendre les processus internes de l'UJ, le bureau doit réaliser un diagnostic initial des services concernés par rapport aux exigences des normes cités là-dessus, afin de pouvoir notamment:

- Evaluer l'état des lieux de l'organisation.
- Identifier les documents de travail existants : procédures, instructions, fiches, manuel,
- Détecter les non-conformités par rapport aux référentiels.
- Dégager les recommandations ;
- Etablir un plan d'action détaillé (la méthode, les priorités, le planning d'intervention, les formations nécessaires...)

La date de démarrage de diagnostic initial est tributaire de l'approbation de l'UJ.

A la fin de diagnostic initial, le bureau doit fournir à l'UJ pour approbation, le rapport de diagnostic initial, ponctué par le plan d'action.

Le plan d'action doit tenir compte de l'organisation et du fonctionnement quotidien des services de l'UJ, ainsi que de ses moyens humains et matériels.

Le diagnostic initial des services concernés de l'UJ doit être effectué par le chef de file accompagné par le(s) expert(s)

## ***Phase 2 : Formalisation du Système de Management Intégré (SMI)***

Cette phase est consacrée à l'organisation et la planification de toutes les étapes nécessaires pour mettre les services concernés en conformité avec les référentiels et les préparer à la certification.

Elle comprend deux étapes :

**Etape 1** : formations du personnel et sensibilisation

**Etape 2** : Formalisation et audit interne.

### **Etape 1 : formations du personnel et sensibilisation**

- Le bureau doit réaliser des actions de formation adéquates au profit du personnel concerné de l'UJ sur les exigences des normes et du Label et toutes autre formations indispensable conformément au tableau suivant :

Thèmes	Durée	Nombre du groupe	Nombre de personne /groupe
Les exigences du label national « MARHBA pour l'accueil dans les services publics ».	2 jours	1	15
Les exigences de la norme ISO9001 version 2015	3 jours	2	15
Les exigences de la norme ISO37001 version 2016	3 jours	2	15
Gestion des risques	2 jours	1	15
Les outils d'amélioration de qualité	3 jours	1	15

Ces actions auront lieux dans les locaux de l'Université de Jendouba.

Le bureau doit, en concertation avec le chef du projet mener les tâches suivantes :

- Constituer la structure d'implantation (responsables de processus et éventuellement des groupes qualité, auditeurs qualité interne) et répartir les tâches.
- Définir la méthodologie.

- Identifier les processus nécessaires et former leurs responsables pour assurer leur maîtrise conformément aux dispositions des référentiels.
  - Organiser des séances de sensibilisation pour le personnel d'encadrement ainsi que le personnel d'exécution sur le concept qualité.
  - Former et certifier une équipe pour une qualification d'auditeurs interne.
  - Estimer le nombre de jours nécessaires pour La mise en œuvre effective du système (la description des processus et l'élaboration du système documentaire).
- Les présentations doivent être faites sur vidéo projecteur. Une copie des documents doit être remise à chaque participant. Une copie de ces documents doit être remise à l'UJ sous forme de support et numérique et papier.
- A l'issue de chaque action de Formation, le Bureau doit remettre à l'UJ un rapport comprenant une évaluation de l'action des participants et des besoins complémentaires éventuels en formation.
- Le bureau doit fournir des attestations de formations aux apprenants.

## **Etape 2 : Formalisation et audit interne**

### *a. Accompagnement à la mise en place d'un système de management intégré (SMI) :*

Cette sous étape consiste à la formalisation et la documentation.

- Le bureau doit, notamment Assister et accompagner le personnel du l'UJ à élaborer et maîtriser le système documentaire nécessaire pour la mission et à Mettre en place les exigences des normes et du label :
  - Former la structure d'implantation à la rédaction des procédures, instruction de travail, manuel qualité, enquête de satisfaction des clients (préparation et validation du questionnaire, définition et validation de l'échantillon, dépouillement, analyse...) et tous autres documents indispensables.
  - Assister l'UJ à mettre en œuvre le système documentaire élaboré pour l'application de toutes les exigences du label et des normes.

Durant cette sous phase, le Bureau doit fournir notamment les documents suivants :

- Un manuel qualité.
  - La politique qualité.
  - Fiches processus.
  - La cartographie des processus et les interactions entre celles ci
  - Tout autre document exigé.
- Le délai global alloué par le bureau à cette sous étape « Accompagnement à la mise en place du SMI» est de six (06) mois, tout en prenant en considération les exigences suivantes :
- Réunion mensuelle obligatoire de contrôle et de validation, en présence du chef de file et, éventuellement, de(s) expert(s) de l'équipe. Le bureau, en coordination avec le comité de pilotage,

doit fournir à l'UJ pour validation un projet d'ordre du jour, une semaine avant la date de chaque réunion. Toutes les réunions seront sanctionnées par un Procès Verbal rédigé par le bureau et validé par le comité de pilotage du projet.

- La mise à disposition pour l'UJ des coordonnées d'un vis-à-vis représentant le bureau (numéro de téléphone, d'un numéro de Fax et d'une adresse électronique) pour toute assistance demandée.
- Cette sous phase sera clôturée par la remise à l'UJ d'une copie complète et finale des documents du SMI.

#### *b. Audit qualité interne*

- Durant cette phase le bureau (accompagné par les auditeurs interne) doit réaliser un audit interne, dont la date doit être coordonnée avec le comité de pilotage de projet, 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 mise en œuvre des actions correctives sera effectuée par les groupes de travail avec l'assistance et l'accompagnement du Bureau.
- L'audit interne doit être effectué par le chef de file accompagné, éventuellement par le(s) expert(s),
- Le bureau doit fournir à l'UJ pour approbation, deux semaines au minimum avant l'audit qualité interne :
  - Le plan d'audit : la composition de l'équipe intervenante, le planning d'intervention, la méthodologie de l'audit, le domaine de l'audit, etc.
  - La liste des documents de travail de L'UJ nécessaires pour effectuer la mission d'audit.

### **Phase 3 : Audit à blanc et actions correctives :**

Afin de s'assurer de la conformité de système de management aux exigences des normes et du label, et pour la préparation au déroulement de l'audit de certification, le bureau doit effectuer un audit à blanc avec les auditeurs internes sanctionné par un rapport.

Au cas où des non-conformités sont relevées lors de cet audit, le bureau assistera l'UJ pour la mise en œuvre des actions correctives nécessaires. Après vérification sur site, par le bureau, de la mise en œuvre des actions correctives, ce dernier fournira à l'UJ un rapport de suivi des actions correctives.

L'audit à blanc de l'UJ doit être effectué par le chef de file accompagné, éventuellement, par le(s) expert(s).

Le bureau doit fournir à l'UJ pour approbation, deux semaines au minimum avant l'audit à blanc un document renfermant :

- Le plan d'audit : la composition de l'équipe intervenante, le planning d'intervention, la méthodologie de l'audit, etc.
- La liste des documents de travail de l'UJ nécessaires pour effectuer la mission d'audit.

#### **Phase 4 : Accompagnement de l'UJ lors du processus de certification**

- L'UJ précise que l'intervention du bureau est exigée jusqu'à la certification.
- Le chef de file doit fournir toute l'assistance nécessaire pour la bonne marche de l'audit de certification.

Dans le cas où l'audit de certification n'est pas concluant, et sur la base du rapport d'audit de certification, le chef de file est tenu :

- De fournir à l'UJ un plan des actions correctives nécessaires.
- D'accompagner l'UJ lors de l'audit complémentaire.

## **VI. Livrables**

Les livrables de cette mission sont :

### **1. Rapports intermédiaires :**

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

Ce rapport doit être remis à l'UJ

Ce rapport décrira :

- Les activités du bureau durant la phase.
- Les tâches devant être effectuées par l'UJ jusqu'à la prochaine phase.
- Les activités prévues pour la prochaine phase.
- Planning détaillé de la prochaine phase.
- Un planning (ou un ajustement) des activités jusqu'à la fin de mission et leur répartition prévisionnelle.

Les rapports intermédiaires doivent mentionner également les éventuelles difficultés rencontrées (ou prévisibles) durant la phase et les propositions correspondantes, ainsi que les éventuelles suggestions du bureau sur les fonctions de l'UJ susceptibles de mise à niveau complémentaire, qu'il aurait été amené à identifier au cours de sa mission. Ces rapports intermédiaires seront, notamment, utilisés comme supports lors des débriefings de fin de phase.

L'approbation des rapports intermédiaires constitue une condition nécessaire à la réalisation de la phase suivante.

Durant la dernière phase, un rapport provisoire sera remis à l'UJ.

### **2. Rapport final.**

Le rapport final qui doit être soigneusement rédigé sera remis par le bureau à l'UJ dans un délai de 15

jours calendaires à compter du dernier jour de mission du bureau.

Le rapport final présentera notamment :

- Un bref historique de la situation antérieure et de la problématique de la mission
- La description précise des actions réalisées.
- Les résultats obtenus.
- La proposition d'indicateurs de mesure mis en place afin d'évaluer l'impact de la mission à moyen et long termes.
- Les éventuelles suggestions du bureau sur les fonctions de l'UJ susceptible de mise à niveau complémentaire.
- Les rapports devront être organisés, contenir un résumé et reporter en annexes les sujets étudiés de façon détaillée.
- Les résultats doivent être structurés.
- Les faits mentionnés dans les textes doivent être conformes à la table des matières.
- Les sources d'information doivent être mentionnées lorsque c'est applicable, la précision des informations doit être contrôlée.
- Tous les livrables doivent être rédigés en français et fournis par courrier électronique (sous format Word et PDF) selon la forme jugée satisfaisante par l'UJ avec une version papier signé par le bureau.
- L'envoi du rapport final de mission à l'UJ doit être effectué, dans les 15 jours qui suivent la fin de la mission.
- La version finale des livrables doit être reçue en version corrigée prête pour l'impression et la diffusion. La version finale des livrables doit être validée par le Comité de pilotage du PAQ-DGSUJ.
- Le planning de réalisation de la mission ainsi que les délais de soumission des livrables seront définis dans le contrat avec le bureau.

## **VII. Les résultats attendus de la mission :**

- 1- Un diagnostic interne, incluant les écarts point par point par rapport aux exigences et spécificités du label MARHBA et des normes ISO9001 :2015 et ISO37001 :2016 et un plan d'action détaillé sont réalisés.
- 2- Sensibilisation et formation réalisées.
- 3- Un système de management intégré (SMI) conformes aux exigences de label et des normes ISO 9001 :2015 et ISO 37001 :2016 est mis en place et préparé pour l'audit de certification.
- 4- La certification de l'UJ par un organisme certificateur reconnu.
  - Le bureau appréciera, sous sa seule responsabilité, l'étendue des prestations pour chaque étape pour répondre aux objectifs de la mission et en particulier celui de la conformité de l'UJ par rapport aux exigences du Label MARHBA et aux normes ISO 9001 :2015, :2018 et ISO37001 :2016.

- Le bureau devra, dans la réalisation de la mission, s'adapter aux capacités, contraintes et rythme des différents services. L'UJ appuiera le bureau pour assurer les contacts nécessaires avec les différents services et tout autre organisme dont la consultation ou l'intervention sera jugée nécessaire.

### **VIII. Durée et lieu d'exécution des missions :**

Le lieu d'exécution de la mission est à l'UJ.

L'UJ mettra à la disposition des experts un/des bureaux(x) partagé (es).

Les délais de la mission s'étalent sur une durée maximale de 20 mois à partir du mois d'Avril ou pendant toute autre période fixée ultérieurement par l'UJ après concertation avec le bureau. La date définitive de démarrage de la mission sera définitivement fixée par l'UJ lors de la négociation du contrat.

La charge de travail hebdomadaire des experts fera l'objet de négociation et sera précisée dans le contrat.

Le délai n'inclut pas les périodes nécessaires à l'Administration pour la validation des rapports prévus à la fin de chaque phase.

### **IX. Engagement de titulaire de la mission :**

Le titulaire de la mission s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour exécuter dans les meilleurs délais et avec les moindres coûts l'objet de cette mission. Il s'engage à faire toutes les investigations et les analyses nécessaires et exigées par la mission. Le titulaire de la mission doit se conformer aux changements qui lui sont prescrits pendant la réalisation de cette mission par ordre des services compétents émanant de l'UJ.

### **X. Approbation des différentes étapes et approbation finale**

Les résultats de l'accompagnement seront soumis à l'approbation de l'UJ à la fin de chaque étape et feront l'objet d'un procès-verbal rédigé par le bureau. Le titulaire de la mission ne peut passer d'une étape à une autre sans avoir au préalable obtenu l'approbation de l'étape précédente dûment notifié par écrit. Si l'UJ émettra des réserves, le titulaire de mission doit lever ces réserves dans un délai maximum de 5 jours.

### **XI. Qualifications et profil des bureaux et des experts**

Peuvent participer à cette consultation les organismes de formation et d'expertise/bureaux qui ont les qualifications suivantes :

- **Qualifications de (s) bureau(x) :**
  - Avoir une expérience dans le domaine de management de la qualité (fournir les pièces justificatives).

- Avoir 10 références de mise en place d'un système de management de la qualité.
- Avoir 03 références de mise en place d'un système de management de la qualité selon label MARHBA.
- Avoir quatre (03) experts avec un chef de file certifiés dans l'assistance technique et l'accompagnement dans la mise en place d'un SMQ.

**Remarque :** le bureau spécialiste dans le domaine de management de la qualité aura un bonus de quatre (04) points.

▪ **Qualifications et profils des experts :**

**Un premier expert (chef de file) qui doit répondre aux critères minimaux suivant :**

1) Diplôme : un niveau d'études supérieures, au moins Bac +5ans dans le domaine de gestion de la qualité ou équivalent.

2) Expérience Générale :

- Avoir une expérience pertinente (au moins 7 ans) d'accompagnement de la mise en place de SMQ avec certification réussie dans le secteur public.

- réaliser au moins 10 projets d'assistance de mise en place d'un système de management.

1) Expérience spécifique :

- Ayant conduit des missions d'audits tierces parties (au moins cinq (05) audit tierces parties) des systèmes de management de la qualité.

- Avoir une bonne connaissance des structures de l'enseignement supérieur (il a exercé des fonctions administratives ou d'enseignement supérieur, avoir des contrats de prestation de service avec le ministère 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.

**- les autres experts doivent répondre aux critères minimaux suivants :**

1) Diplôme : un Niveau d'études supérieures, au moins Bac +4 ans dans le domaine de gestion de la qualité ou équivalent.

2) Expérience Générale :

- Minimum 5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de management de la qualité.

- Une expérience professionnelle pertinente dans le domaine de la conception et de la mise en œuvre des Système de management de la qualité (citez les références et années).

3) Expérience spécifique :

<p><b>1 er Expert</b></p> <p><b>-ISO 37001 :2016-</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayant réalisé au moins une mission de diagnostic et d'accompagnement d'organismes public pour la mise en place d'un système de management selon la norme ISO 37001 :2016.</li> <li>- Avoir une bonne connaissance des structures de l'enseignement supérieur(il a exercé des fonctions administratives ou d'enseignement supérieur, avoir des contrats de prestation de service avec le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, ...)</li> <li>- Avoir des qualifications et des références solides dans des activités similaires à celles objet de la présente mission.</li> </ul>
<p><b>2ème Expert</b></p> <p><b>-Label MARHBA-</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayant réalisé au moins3 missions de diagnostic ou d'accompagnement d'organismes ou de sociétés pour la mise en conformité aux exigences du label « MARHBA pour l'accueil dans les services publics ».</li> <li>- Avoir au moins 2 Expériences pratique confirmées dans l'accompagnement à la mise en conformité aux exigences du label « MARHBA pour l'accueil dans les services publics ». (Citer les références et l'année).</li> <li>- Avoir une bonne connaissance des structures de l'enseignement supérieur.</li> <li>- Avoir des qualifications et des références solides dans des activités similaires à celles objet de la présente mission.</li> </ul>
<p><b>3ème expert</b></p> <p><b>ISO 9001 : 2015</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayant une expérience de (3) ans minimum dans l'assistance pour la mise en place des systèmes du management de la qualité (citer des références).</li> <li>- Ayant réalisé au moins3 missions de diagnostic ou d'accompagnement d'organismes ou de sociétés pour la mise en place d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2015.</li> <li>- Avoir au moins 3 Expériences pratique confirmées dans l'accompagnement à la mise en en place d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2015.</li> <li>- Avoir une bonne connaissance des structures de l'enseignement supérieur.</li> <li>- Avoir des qualifications et des références solides dans des activités similaires à celles objet de la présente mission.</li> </ul>

Les experts ainsi que le chef de file doivent impérativement répondre à tous les critères suscités sous peine du rejet systématique de l'offre.

## XII. Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt :

- Une lettre de candidature au nom du Président de l'Université de Jendouba ;
- Les Curriculum Vitae, selon le modèle joint en annexe, incluant toute information indiquant que les candidats attestent de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées ;
- Une liste des références des candidats dans des missions similaires (avec les coordonnées des personnes de contact) ;
- Une copie des pièces justificatives (i) des diplômes, (ii) des expériences des candidats, et (iii) des qualifications des candidats en rapport avec la nature de la mission.
- Le bureau proposera dans son offre méthodologique, à la phase de l'entretien, une démarche ainsi qu'un planning prévisionnel des opérations de la mission.
- Le planning pourra être adapté au cours de la mission sur proposition du bureau et après accord de l'UJ pour une meilleure adéquation des moyens aux besoins et pour garantir la mise en conformité mais sans que cela n'entraîne une augmentation de la durée et/ou du budget de la mission.

La participation doit être obligatoirement à travers la plateforme TUNEPS.

La réception des offres sera le **22 Mars 2021 à 12h** et la séance d'ouverture sera à **14h**.

## XIII. La Mode de sélection et négociation du contrat

Le mode de sélection des bureaux est celui fondé sur la Qualité et le Coût (SFQC) selon les directives de la Banque Mondiale et 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).

Une commission de sélection des candidatures établira un classement des bureaux selon les critères suivants :

Critères de sélections	Notation	
<b>Carrière générale</b>	05	1 point pour chaque année avec un plafond de 5 points.
<b>Carrière professionnelle Spécifique</b>	20	2 points par mission: - ISO 9001 :2015 : minimum 2 missions avec un plafond de 8 points.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 37001 :2016 : minimum une mission avec un plafond de 4 points.</li> <li>- Label MARHBA : minimum une mission avec un plafond de 4 points.</li> <li>- Quatre (04) points pour le bureau spécialiste dans le domaine de management de la qualité.</li> </ul>
<b>Qualifications et expériences des experts</b>	60	<p><b>Expédience générale :</b></p> <p>1 point/par année, avec un plafond de 7 points pour le chef de fil et 5 points pour les autres experts.</p>
		<p><b>Expérience spécifique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 audits tierce parties : 5 pts/ audit.</li> <li>▪ 1 pt pour chaque expérience similaire dans le secteur public, avec un plafond de 3 points.</li> <li>▪ 1 point pour chaque expérience selon la mission demandé (assistance technique pour la mise en place de : Label MARHBA ou iso 9001 :2015 ou iso 21001 :2018 ou iso 37001 :2016.)) avec un plafond de 10 points</li> </ul> <p>❖ <b>Le bureau doit garantir une (01) expérience minimum par référence.</b></p>
<b>Capacité à réaliser la mission : démarche méthodologique proposé</b>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pertinence du programme de formation (note sur 5)</li> <li>▪ Modalité de formation et méthodologie (note sur 5)</li> <li>▪ Moyens didactiques ou processus réel prévus (note sur 5)</li> </ul>

Un Procès-verbal d'évaluation et de classement des bureaux ayant manifesté leur intérêt à assurer cette mission est rédigé au terme de la sélection par le comité de sélection. .

Le score technique minimum requis pour être classé dans la liste restreinte est de 70/100

Toute candidature ayant un score nul dans l'un des quatre critères ci-dessus sera éliminée de la sélection, indépendamment de son score final.

Les candidats classés dans la liste restreinte seront appelés à déposer leurs offres techniques et financières détaillées.

#### **XIV. Conflit 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 l'UJ doivent déclarer leurs conflits d'intérêt au moment de la transmission de la lettre de candidature pour la mission.

Tout fonctionnaire doit présenter l'autorisation nécessaire pour assurer la mission.

#### **XV. Confidentialité**

Le bureau 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.

## ANNEXE

### Annexe 1 : PAQ-DGSUJ

CV pour la candidature au mission d'assistance technique et d'accompagnement pour la mise en place d'un système de management intégré.

1. Volet du PAQ :

2. Nom et prénom de l'expert :

3. Date de naissance :

Nationalité :

4. Niveau d'études :

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

5. Compétences clés :

6. Affiliation à des associations/groupements professionnels :

7. Autres formations

8. Pays où l'expert a travaillé :

9. Langues : (bon, moyen, médiocre)

Langue	Lu	Parlé	Écrit

10. Expérience professionnelle :

Depuis - Jusqu'à	Employeur	Poste

Depuis - Jusqu'à	Employeur	Poste

### Compétences spécifiques de l'expert exigées dans le cadre de leur mission

①	Planification et mise en œuvre de plans d'actions
②	Coordination de projets d'envergure nationale voire internationale
③	Connaissance des structures de l'enseignement supérieur et/ou de la recherche scientifique
④	Connaissance des directives de la banque mondiale

Détail des compétences spécifiques à la mission	11. Expérience de l'expert qui illustre le mieux sa compétence pour la mission <sup>1</sup> :	
①	Nom du projet: Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	
②	Nom du projet: Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	
③	Nom des structures : Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	
④	Nom du projet financé par la Banque mondiale: Année : Lieu : Client: Poste : Activités :	

<sup>1</sup>Rajouter autant de ligne (pour une compétence donnée) que nécessaire.

**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]*