



REPUBLIQUE TUNISIENNE
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Institut Supérieur des beaux arts de Sousse

Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur
en soutien à l'Employabilité
PromESSE, TN, Prêt N° 8590
Référence : P151059



PAQ -DGSE ISBAS

L'ISBAS de demain durabilité, autonomie et intelligence
multidimensionnelle

Recrutement d'un Bureau d'études pour la mise en place D'un
système management qualité selon les normes ISO 21001 (version
2018) à l'Institut supérieur des beaux arts de Sousse

Termes de références : 01/2022

Table des matières

I. Contexte.....	3
II. OBJECTIFS DE LA MISSION :.....	4
1. OBJECTIF GENERAL :	4
2. OBJECTIFS SPECIFIQUES	4
III. RESULTATS ATTENDUS :	4
IV. ACTIVITES A REALISER ET LIVRABLES	4
1. Activités à réaliser:.....	4
2. Livrables	6
VI. QUALIFICATIONS ET PROFIL DES CONSULTANTS.....	8
VII. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT.....	9
1. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATIONS D'INTERET	9
VIII. MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT.....	9
1. SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT.....	9
IX. CONFLITS D'INTERET.....	10
X. Confidentialité	10
XI. ANNEXE.....	11

I. Contexte

Dans le cadre du Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'Employabilité « Promesse », le MESRS a lancé un Fond structurant destiné aux Etablissements d'enseignement supérieur et de recherche scientifique dans but de soutenir leurs propres projets de modernisation et précisément de renforcement des capacités de gestion pédagogique, administrative, financière et de vie universitaire, L' Institut Supérieur des Beaux Arts de Sousse a bénéficié d'une allocation pour la mise en œuvre d'un projet PAQ -DGSE qui a été soumissionné sous l'intitulé : L'ISBAS de demain durabilité, autonomie et intelligence multidimensionnelles dont l'exécution s'étale sur 24 mois .

, le projet s'articule autour de quatre axes stratégiques et prioritaires :

- **Domaine 1.** Capacité de Gestion et Gouvernance
- **Domaine 2.** Formation et Employabilité
- **Domaine 3.** Recherche et Innovation
- **Domaine 4.** Services aux étudiants/Vie universitaire

Parmi les activités liées au premier domaine Gestion et Gouvernance figure une action portant sur la *mise en place d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) selon la norme ISO 21001 Version 2018.*

Ces termes de références fixent les conditions et modalités pour le recrutement d'un bureau d'études en Système de Management de la Qualité (SMQ) pour une mission d'accompagnement et d'assistance aboutissant à la certification de l'institut supérieur des beaux arts de Sousse (ISBAS) en ISO 21001 version 2018.

Dans le cadre de ce projet PAQ-DGSE. L'institut des beaux arts de Sousse , invite par la présente demande les organismes intéressés et les bureaux de formation à manifester leur intérêt pour assurer les prestations décrites dans les termes des références. Les organismes intéressés à réaliser les services décrits dans ce terme de référence, (téléchargeable sur le site de l'Institut Supérieur des Beaux Arts de Sousse à l'adresse suivante : www.isbas.rnu.tn) ou de système d'achat public en ligne TUNEPS

Les organismes intéressés peuvent postuler en envoyant un dossier de candidature par voie postale ou déposer directement au bureau d'ordre de l'isbas sous plis fermés , à l'adresse suivante avec mention :

« NE PAS OUVRIR –Mise en place d'un système Management Qualité selon la norme ISO 21001 à L'Institut Supérieur des Beaux Arts de Sousse »
Rue de la gare 4000 Sousse

la date limite pour la réception des dossiers est fixé pour le 11/03/2022, le cachet du bureau d'ordre de L'ISBAS faisant foi .

II. OBJECTIFS DE LA MISSION :

1. OBJECTIF GENERAL :

L'objectif général de cette mission consiste à implémenter un système de management qualité au sein de L'ISBAS selon la norme ISO 21001/2018

2. OBJECTIFS SPECIFIQUES

-Etablir un diagnostic et un audit interne de l'Institut Supérieur des Beaux Arts de Sousse.

-Accompagner le personnel de l'ISBAS à la mise en place d'un système management qualité conformément aux exigences de la norme ISO 21001 /2018 et la préparation à la certification d'une équipe administrative (10 personnes).

-Assister le comité pour la qualité au sein de L'ISBAS en vue d'implémenter un système de management qualité selon les exigences de la norme ISO 21001.

III. RESULTATS ATTENDUS :

1-Diagnostic et Audit au sein de L'ISBAS

2-La mise en place d'un système de management qualité selon les exigences de la norme ISO 21001/2018

3-La certification du système Management Qualité de ISBAS, selon les référentiels par des organismes certificateurs accrédités.

IV. ACTIVITES A REALISER ET LIVRABLES

1. Activités à réaliser:

Le prestataire devra accompagner, assister et former les bénéficiaires de l'action de certification ISO 21001 version 2018 durant toutes ses phases à savoir :

Phase I : Phase préparatoire (sensibilisation et Diagnostic)

-Effectuer des briefings avec le directeur de L'ISBAS, le chef du projet PAQ-DGSE le coordinateur du comité technique du volet ISO 21001,

-Assister le directeur de L'ISBAS, le chef du projet PAQ-DGSE le coordinateur du comité technique du volet ISO 21001, lors des séances de sensibilisation et de vulgarisation du concept SMQ, ISO 21001 version 2018,

-Réaliser un diagnostic et une analyse de l'organisation actuelle au sein de L'ISBAS. Le prestataire est appelé pour l'accomplissement de cette tâche à faire des visites de terrain aux différentes structures administratives, comprendre et prendre connaissance des procédures de fonctionnement interne, consulter la documentation et les autres types et moyens de travail, analyser et évaluer l'existant (SWOT)et détecter les écarts par rapport à la norme.

Phase II : Elaboration d'un plan d'action détaillé de la mission

En se basant sur les résultats du diagnostic, le prestataire élaborera un plan d'action méthodologique détaillé incluant la sensibilisation et la formation du personnel concerné pour la mise en œuvre des différentes étapes aboutissant à la

certification ISO 21001 version 2018. Ce plan détaillera, étape par étape, la consistance et la nature de l'accompagnement et assistance technique proposés. Il devrait inclure ; notamment :

- L'approche méthodologique proposée pour l'accomplissement de la mission,
- Logigramme des différentes étapes et phases clés de déroulement de la mission aboutissant à la certification ISO 21001 version 2018,
- Le planning détaillé de mise en place du système de management de la qualité (SMQ) selon la norme ISO 21001 version 2018. Ce planning devrait être élaboré pour une durée maximale de 12 mois.
- Les moyens financiers et humains nécessaires,
- La démarche de communication,
- Les indicateurs de qualité,
- Un plan détaillé de sensibilisation et de formation (formation sur les exigences de la norme ISO 21001 avec une formation qualifiante en techniques d'audit interne),

Formation du personnel

N	Thème	Durée	Nombre de groupe
1	Les exigences de la norme ISO 21001 version 2018	03 jours	04/ Taille de groupe 24
2	Le management des risques Selon l'ISO 31000 Version 2018	03 jours	02
3	Le Management de projet	03 jours	02
4	Pilotage des processus du système management de la qualité (SMQ) en conformité avec les exigences de la norme ISO 21001: 2018	03 jours	02

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 de la qualité (lead implémenter)	5 jours	5
2	Formation d'auditeurs qualité interne selon les normes ISO 21001 : 2018 et ISO 19011 : 2017	3 jours	5

La durée de la formation certifiante sera de 3 à 5 jours par personne et par formation au profit d'un groupe de 5 personnes

Phase III : Implémentation et mise en œuvre du SMQ selon la norme ISO 21001 version 2018

Le prestataire est appelé à assister et accompagner le personnel de L'ISBAS, dans l'accomplissement des tâches de mise en place du SMQ (la norme ISO 21001 version 2018) et de l'élaboration de son système documentaire selon les étapes suivantes :

- Formation et sensibilisation du personnel concerné par le projet selon le plan préétabli.
- Engagement et décision stratégique de la direction,
- Mise en place des structures de gestion de la qualité (cellule qualité, Comité qualité, ...),
- Détermination du domaine d'application du SMQ, des orientations stratégiques et des enjeux de L'ISBAS, ainsi que des parties intéressées pertinentes en relation avec L'ISBAS, et de leurs exigences,
- Etablissement de la politique qualité de L'ISBAS,

- Identification, description et validation des processus du SMQ ainsi des documents y afférents,
- Identification et calcul des indicateurs de mesure et de suivi de l'efficacité des processus,
- Identification et analyse des risques et opportunités relatifs aux processus, enjeux et parties intéressées,
- Réalisation de revues de processus,
- Réalisation de l'audit interne (non-conformités, points sensibles, points forts, pistes de progrès),
- Revue de direction,
- Identification, réalisation, vérification et validation des actions correctives engagées par les pilotes des processus concernés par les non-conformités soulevées lors de l'audit interne.

Phase IV : Préparation et accompagnement à la certification

Durant la phase de pré-certification, le prestataire accompagnera et assistera L'ISBAS, pour l'accomplissement des tâches suivantes :

- Réaliser un audit à blanc en vue de préparer l'ISBAS à la certification ;
- Assister l'équipe SMQ dans la mise en œuvre des actions correctives identifiées lors de l'audit à blanc.
- Elaboration d'un rapport pour l'organisme certificateur et préparation à la certification,
- Audits qualité tierce partie du Système de Management de la Qualité aboutissant à la certification ISO-21001 (version 2018) avec maintien de cette certification durant les deux années qui suivront l'obtention du certificat ISO 21001 (V 2018),
- Actions correctives, validation et suivi jusqu'à l'obtention de la certification ISO 21001 version 2018.

2. Livrables

La mission débutera par une réunion de démarrage notamment avec la direction de L'ISBAS, le chef du projet PAQ-DGSE le responsable du volet ISO 21001 afin de discuter et arrêter conjointement la méthodologie et le calendrier du travail. Le prestataire de la mission fournira à L'ISBAS, les livrables suivant conformément aux termes de références :

Phases	Activités	Livrables
Phase I	Sensibilisation et diagnostic	-Des réunions de sensibilisation et formation sont réalisées (PVs, fiches de présence). -Un rapport de diagnostic est remis.
Phase II	Détermination de la méthodologie de mise en œuvre du SMQ selon la norme ISO 21001 version 2018	-Un plan d'action méthodologique détaillé est élaboré et validé. -Un plan de formation est arrêté et validé.
Phase III	Implémentation du SMQ (ISO 21001 version 2018)	-Des rapports d'accompagnement et assistance relatifs à l'implémentation progressive du SMQ (ISO 21001) sont élaborés et validés, selon le planning de l'action. -Le système documentaire complet du SMQ (ISO 21001, version 2018) est élaboré, implémenté et validé (avancement selon le planning arrêté). -Le plan de formation est exécuté (programme de formation, fiches de présence, fiches d'évaluation, attestations et autres pièces). -Un rapport d'audit interne est réalisé et validé.

		-Des réunions de restitutions sont organisées (selon le planning convenu).
Phase IV	Préparation et accompagnement à la certification	-Plan de l'audit à blanc -Rapport de l'audit à blanc -Les termes de références pour l'engagement d'un organisme certificateur sont élaborés et validés. -Des rapports d'accompagnement et assistance relatifs à la pré-certification (ISO 21001 version 2018) sont élaborés et validés. -Un rapport final de la mission est rédigé et validé. - L'ISBAS, est certifié ISO 21001 version 201.8

✓ **Rapports intermédiaires**

Pour chaque phase, un certain nombre de rapports intermédiaires d'avancement sont élaborés par le prestataire et validés conjointement par le comité technique du volet ISO 21001 version 2018 et le comité de pilotage PAQ-DGSE. L'approbation des rapports intermédiaires constitue une étape nécessaire à la réalisation de l'étape suivante.

Également, ces rapports sont utilisés comme supports lors des briefings de fin de phase. Ces rapports sont rédigés et remis à L'ISBAS, dans un délai ne dépassant pas les 10 jours à partir de la date de fin de phase.

✓ **Rapport final**

Le rapport final, qui doit être rédigé par le prestataire, sera remis à L'ISBAS, dans un délai de 10 jours à compter de la date de fin de mission. Le rapport final présentera notamment :

- Une description détaillée des actions réalisées.
- Les résultats obtenus selon des indicateurs de performances,
- Les indicateurs de mesures mis en place afin d'évaluer l'impact de la mission à moyen et à long terme,
- Des suggestions et recommandations du prestataire sur les améliorations futures possibles liées aux fonctions et organisation de L'ISBAS,

Le rapport final sera remis au comité technique ISO 21001 et au comité de pilotage PAQ-DGSE pour examen et validation.

✓ **Format et nombre d'exemplaires des rapports**

Les rapports rédigés en français seront remis en 3 exemplaires, avec un envoi en parallèle par courrier électronique (sous format Word et PDF) au Directeur de L'ISBAS, et le chef du projet PAQ-DGSE

✓ **Validation des rapports**

Une phase est considérée comme achevée après réception et validation du ou des rapports intermédiaires correspondants. Lors de la validation de ces rapports, L'ISBAS, peut :

- Soit, accepter les rapports sans réserve, ce qui impliquera leur approbation,
- Ou bien, émettre des réserves et inviter, en conséquence, le prestataire à réviser ses rapports.

Dans le deuxième cas, le prestataire disposera d'un délai de 10 jours pour procéder aux révisions demandées et remettre les rapports en version provisoire. L'ISBAS, se réserve d'un délai de 15 jours pour l'appréciation du rapport.

V. DUREE ET LIEU D'EXECUTION DE LA MISSION

La mission se déroulera pour une période maximale de 12 mois à partir de la date de signature du contrat avec le prestataire.

Actions		Délai max. d'exécution
Phase I	- Diagnostic et Sensibilisation	1 mois
Phase II	- Elaboration du plan d'action détaillé de mise en œuvre du SMQ (ISO 21001) - Elaboration du plan de formation	1 mois
Phase III	- Formation et sensibilisation du personnel concerné. - Accompagnement et assistance à la mise en place du SMQ (ISO 21001, V 2018)	9 mois
Phase IV	- Accompagnement et assistance à la certification (ISO 21001, V 2018)	1 mois

Cette mission est estimée à 40H/J.

La formation sera dispensée dans les locaux de L'ISBAS. Le consultant assurera la formation sous la forme de formation qualifiante avec évaluation des bénéficiaires.

Des réunions périodiques de coordination et de suivi sont prévues au siège L'ISBAS.. La mission se déroulera pendant une année et la période sera fixée ultérieurement en commun accord entre les deux parties. La date de démarrage de la mission sera fixée par L'ISBAS. lors de la négociation du contrat.

VI. QUALIFICATIONS ET PROFIL DES CONSULTANTS

Peuvent participer à cette mission les bureaux de formation et d'expertise qui ont un statut juridique reconnu et qui ont les qualifications suivantes :

1. Avoir au moins **deux experts** : **Tout organisme qui propose moins de deux experts sera rejeté.**
2. Les deux experts doivent impérativement répondre à tous les critères cités dans le tableau de sélection de consultant sous peine du rejet systématique de l'offre.

- 1) Une expérience professionnelle pertinente dans le domaine de la mise en place des systèmes de management de la qualité (formation et assistance technique à partir de 01/01/2010)
- 2) Ayant des expériences de diagnostic, de formation ou d'accompagnement d'organismes d'enseignement pour la mise en place d'un SMQ conformément aux exigences de la norme ISO 21001 version 2018.

VII. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

1. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATIONS D'INTERET

Les organismes intéressés à réaliser les services décrits dans ce terme de référence, (téléchargeable sur le site de l'Institut Supérieur des Beaux Arts de Sousse à l'adresse suivante : (www.isbas.rnu.tn) ou de système d'achat public en ligne TUNEPS doivent fournir les informations pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

- 1-Lettre de candidature dûment datée et signée, au nom de Monsieur le Directeur de L'ISBAS
- 2-Références récentes et pertinentes en missions similaires (SMQ pour des organismes d'enseignement avec les pièces justificatives),
- 3-Curriculum Vitae des experts (selon le modèle exigé) mentionnant les diplômes, qualifications et expertises qui vont intervenir dans cette action,
- 4-Un programme sommaire sur la méthodologie préconisée pour l'exécution de la mission (dûment daté et signée),
- 5-Déclaration de conflits d'intérêt pour tous les experts.

VIII. MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT

1. SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT

La sélection du consultant (organismes de formation et d'expertise, bureaux de consulting, centre, ...) sera effectuée conformément aux procédures définies dans les directives « *sélection et Emploi des consultants par les emprunteurs de la banque mondiale, Edition Janvier 2011 version révisée en Juillet 2014* ». Pour plus d'informations sur la méthode de sélection, consulter le site : <http://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 ».

Un comité de sélection CS du projet établira un classement des candidats selon les critères suivants :

La méthode de sélection de candidat est celle qui correspond à la qualification du consultant QC

Critères de sélection	
Nombre de missions réussies du bureau dans l'accompagnement et certification réussie en ISO 21001 :2018	note sur 10
Qualifications des experts (au moins deux) /90 points: 45 point pour chaque expert	
Niveau de formation (diplômes universitaires)	note sur 05
Expérience dans l'exécution des missions d'accompagnement ou de formation pour la mise en place de SMQ – ISO 9001 : 2015	Note sur 10
Expérience dans l'exécution des missions similaires (mise en place ou formation ISO 21001) dans le milieu universitaire	Note sur 15
Nombre des audits qualité tierce parties ISO 9001 version 2015 ou ISO 21001	Note 15

<i>Total</i>	100
--------------	-----

Dans le cas ou le soumissionnaire propose plus de deux experts seulement les experts les plus qualifiés seront noté.

Un Procès-Verbal de classement des consultants est rédigé au terme de la sélection par la CS qui établira une liste restreinte pour la négociation du contrat.

Le consultant retenu (Consultant classé premier) va être invité à remettre une proposition technique et financière puis à condition que cette proposition soit conforme et acceptable, être réinvité à négocier les termes du contrat.

-Les négociations du contrat définitif avec le consultant retenu porteront essentiellement sur :

-Le contenu des modules de formation

-L'approche méthodologique.

-Le calendrier détaillé des sessions de formation

-L'offre financière

-Le contenu des livrables

IX. CONFLITS D'INTERET

Les consultants et les experts 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.

X. Confidentialité

Le prestataire 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.

XI. ANNEXE

Modèle de CV

MODELE DE CV :

Annexe 1 : CV pour la candidature au poste 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-Affiliations à des associations / groupements professionnels

-6 Pays ou l'expert a travaillé :

8- Langues : (bon, moyen , médiocre)

Langue	Lu	Parlé	Écrit

9-Expériences professionnelle :

Depuis –jusqu'a	Employeur	Poste

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

Compétences spécifiques	11-Expériences pertinents de l'expert qui illustrent le mieux sa compétence :	
1-2-3	Nom du projet:/ thème de formation	
	Année :	
	Lieu :	
	Client :	
	Poste :	
	Activités :	

NB/ Vous pouvez 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).

13- Aptitudes et compétences sociales

Coordination et gestion de personnes, de projets et des budgets ; au travail, en bénévolat (activités culturelles et sportives par exemple)

14-Compétences et expériences personnelles

Acquises au cours de la vie de la carrière mais non nécessairement validées par certificats et diplômes officiels .

15-Information complémentaire

[Inclure ici toute information jugée pertinente pour la présente mission : missions d'études et coopération internationale]

16- ANNEXES

[Inclure ici toute information jugée pertinente pour la mission : missions d'études et coopération internationale]

JE M'EN 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.

..... DATE :JOUR/MOIS/ANNEE