



## Termes de référence pour la mission

« Assister et accompagner l'ISET de GAFSA dans la mise en place d'un Système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la norme ISO 21001 : 2018 »

### 1. Contexte de mission

Dans le cadre de la mise en œuvre du Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'Employabilité des jeunes diplômés (PromESSE) financé par la BIRD (Accord de prêt n° 8590-TN et qui a pour référence la Loi n°2016-54 du 26 Juillet 2016, portant approbation de l'accord de prêt conclu le 3 mars 2016 entre la République tunisienne et la BIRD (JORT n°62 du 29 juillet 2016, p2347). Le ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique a lancé un nouveau Fonds d'Innovation, le PAQ pour le développement de la Gestion Stratégique des établissements (PAQ-DGSE). Et c'est dans le cadre de l'exécution des activités de son projet PAQ-DGSE intitulé "**ETIPE-ISET-GAFSA AGIT pour une formation inclusive qui vise l'excellence et le professionnalisme**", que l'institut supérieur des études technologiques de GAFSA se propose de confier à un bureau d'étude (BE) la mission de formation/ assistance technique et accompagnement pour la mise en place d'un Système de Management des Organismes d'Education « SMOE » selon la norme ISO 21001. Il s'agit d'une priorité du plan stratégique de l'ISET de GAFSA, qui permettra le renforcement des capacités de gestion et de gouvernance de la communauté et de créer une dynamique d'amélioration continue dans toutes les activités de l'Institut.

### 2. Objectif global de la mission

L'objectif de cette mission est double :

**OG1** : la qualification des équipes de l'ISET de GAFSA, notamment le comité pour la qualité, par l'acquisition des compétences requises pour la réalisation du projet en termes de Management de la qualité, de certification selon les référentiels internationaux.

**OG2** : le déploiement d'un système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la version en vigueur de la norme ISO 21001.

### 3. Objectifs spécifiques:

Les objectifs spécifiques de cette mission sont :

**OS1** : Développer les compétences du comité qualité et du personnel de l'ISET de GAFSA par rapport à la conception, la mise en œuvre et le suivi/ évaluation du SMOE dans un esprit d'amélioration continue en vue d'être certifié.



Il s'agit de former les bénéficiaires au :

- Management de la Qualité des Organismes d'Education selon la norme ISO 21001,
- Audit interne d'un SMOE.

**OS2** : Accompagner le personnel de l'ISET de GAFSA à l'implémentation du SMOE en vue de la préparation à la certification.

Il s'agit de :

- Réaliser le diagnostic de l'ISET de GAFSA,
- Rédiger la politique,
- Accompagner le personnel à la mise en place du SMOE,
- Réaliser un audit à Blanc.

#### 4. Activités nécessaires à la mission et livrables

Une journée de prise de contact entre le (BE/consultants) et les membres du comité de qualité sera organisée, et durant laquelle le Chef de file des consultants doit présenter :

- L'équipe intervenante dans le cadre de la mission de mise en place du SMOE (max 2 intervenants);
- La méthodologie à suivre pour l'accompagnement et l'assistance pendant toute la mission ;
- Les thèmes, les programmes et les dates des formations à dispenser au comité qualité de l'ISET de GAFSA.

En fin de chaque étape du projet (ou quelques jours après, dans le cas où des corrections devraient être apportées à la version présentée en fin de phase, lors du débriefing le plus souvent), des livrables intermédiaires, permettant de suivre l'avancement de la mission, seront rédigés par le prestataire.

Les livrables, rédigés en langue française, doivent être remis selon la forme jugée satisfaisante par l'ISET de GAFSA. Une fois validés, tous les livrables seront directement remis à l'ISET de GAFSA en version papier, en trois (3) exemplaires, avec un envoi en parallèle par courrier électronique à l'adresse email : [paq.dgse.etipe@gmail.com](mailto:paq.dgse.etipe@gmail.com) (sous format Word et PDF). L'envoi du rapport final de la mission à l'ISET de GAFSA devra être effectué, dans les 15 jours qui suivent la fin de la mission.



<i>Désignation</i>	<i>Livrables</i>
<p><b>Activité1 : Diagnostic</b></p> <p>-Visite de l'ISET de GAFSA en vue d'un Diagnostic -Rédaction du rapport de diagnostic et du planning d'intervention pour la mise en place du SMOE conforme à la norme ISO 21001.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rapport de diagnostic</li> <li>✓ Planning d'intervention</li> </ul>
<p><b>Activité 2: Développement de compétences</b></p> <p>-Formation sur « Management de la qualité SMOE selon l'ISO 21001 : 2018 » ; -Formation sur « Audit interne du SMOE selon l'ISO 21001 »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiche de présence</li> <li>✓ Support de formation en version numérique</li> <li>✓ Rapport de déroulement.</li> <li>✓ Attestation de formation.</li> <li>✓ Évaluation de la formation</li> </ul>
<p><b>Activité3 : Conception, formalisation et mise en œuvre du SMOE selon la norme ISO 21001.</b></p> <p>-Contexte, domaine d'application -Vision/ mission/ valeurs et axes stratégiques -Révision du plan d'orientation stratégique de l'ISET de GAFSA -Rédaction de la politique -Développement d'une structure documentaire -Validation de la cartographie des processus -Documentation des processus/ procédures/ formulaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiches et rapports d'intervention.</li> <li>✓ Livrables documentaires à chaque intervention selon planning (les livrables doivent couvrir toute la documentation du SMOE selon la norme ISO 21001).</li> <li>✓ Un rapport d'avancement intermédiaire,</li> </ul>
<p><b>Activité4 : Surveillance, audits et actions correctives</b></p> <p>- Assistance à la réalisation du plan de surveillance - Assistance à la mesure de satisfaction des parties intéressées - Assistance et accompagnement à la réalisation des audits et actions correctives. -Animation de la première Revue de direction. - Réalisation des audits internes. -Assistance au traitement des non-conformités issues des audits et suivi des actions d'amélioration proposées lors des revues de direction.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documentation de l'audit (plans et rapports d'audit interne, fiches de non-conformités).</li> <li>✓ Plans d'actions issus des audits internes.</li> <li>✓ Revue de direction.</li> <li>✓ Rapport de synthèse.</li> </ul>



## 5. Résultats attendus

Les résultats attendus de cette mission sont :

- L'établissement d'un diagnostic de l'ISET de GAFSA conformément au référentiel ISO 21001 (version en vigueur) ;
- L'élaboration et la validation d'un plan d'action ;
- Le renforcement des capacités des participants aux deux formations ;
- La mise en place d'un SMOE, opérationnel ;
- Un certificat est obtenu.

## 6. Charge prévisionnelle, Cadre de convention

La mission s'étale sur une durée prévisionnelle de 30H/J répartis ainsi :

Activité	Durée sur site	Nombre Homme/jour
<b>Activité1: Diagnostic</b>	2 jours	3H/J
<b>Activité 2 : Développement de compétences</b> -Formation sur « Management de la qualité en conformité avec les exigences de l'ISO 21001 : 2018 » ; -Formation sur « Audit interne du SMOE en conformité avec les exigences de l'ISO 21001 : 2018 » ;	3 jours	4H/J
<b>Activité3 : Conception, formalisation et mise en œuvre du SMOE selon la norme ISO 21001.</b>	10 Jours	12H/J
<b>Activité4 : Surveillance, Audits, revue et actions correctives</b>	5 Jours	7 H/J
<b>TOTAL</b>		<b>30 H/T</b>

Les offres resteront valables pour un délai de 90 jours.

Les offres sont soumises aux conditions générales de la banque mondiale applicable aux bureaux d'étude (BE).



## 7. Qualifications et profil du ou des consultant(s)

La présente mission, peut être réalisée par deux consultants : un chef de fil et un collaborateur.

Le profil du chef de fil recherché pour cette mission est un candidat ayant une compétence confirmée, en management de la qualité de l'enseignement supérieur.

Il doit aussi avoir les aptitudes suivantes :

- ✓ Connaître le contexte de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique en Tunisie ;
- ✓ Avoir une expertise dans la réalisation et l'accompagnement pour la mise en place du SMOE conformément aux exigences de la norme ISO 21001 pour au moins deux universités en Tunisie dont une a abouti à la certification ;
- ✓ Avoir des qualifications ou des références dans des activités similaires à cette mission ;
- ✓ Avoir une expérience dans le secteur de l'enseignement supérieur ;
- ✓ Avoir une aisance relationnelle et une bonne communication.

Le chef de fil peut être accompagné par un collaborateur ayant une compétence confirmée, en management de la qualité de l'enseignement supérieur. Il doit aussi avoir les aptitudes suivantes :

- ✓ Connaître le contexte de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique en Tunisie ;
- ✓ Avoir une qualification d'auditeur ISO 21001
- ✓ Avoir une expérience dans le secteur de l'enseignement supérieur

## 8. Responsabilités respectives

**Le BE** : prend en charge le transport, et les frais éventuels d'hébergement et de séjour,

**L'ISET de GAFSA** s'engage à mettre à la disposition des consultants experts un local pour assurer la mission ainsi que toutes les données nécessaires à l'exécution de la mission.

## 9. Soumission:

Les BE intéressés par la réalisation des services décrits, peuvent retirer les termes de référence téléchargeables gratuitement sur le site de l'ISET de GAFSA : <https://www.isetgf.rnu.tn> ou auprès du **Bureau d'ordre de l'ISET de GAFSA** ou bien aussi en envoyant une requête par e-mail à l'adresse : [paq.dgse.etipe@gmail.com](mailto:paq.dgse.etipe@gmail.com). Les BE intéressés doivent présenter leur soumission par voie postale à l'adresse suivante :



**Institut Supérieur des Études Technologiques de GAFSA  
Campus Universitaire Sidi Ahmed Zarrouk - 2112 Gafsa ;  
NE PAS OUVRIR**

**Avis de manifestation d'intérêt n°01/PAQ-DGSE- ISET GAFSA  
Recrutement d'un BE pour « Assister et accompagner l'ISET de GAFSA dans la mise  
en place d'un Système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la  
norme ISO 21001»**

ou directement livrés au Bureau d'ordre de l'ISET de GAFSA contre décharge **au plus tard le 28 /11/2023 à 12h00** (cachet du bureau d'ordre de l'ISET de GAFSA faisant foi).

L'enveloppe doit contenir les pièces administratives suivantes :

N°	Pièces générales exigées dans le dossier de manifestation d'intérêt
1	Une lettre de candidature, dûment datée et signée, au nom de Monsieur le directeur de l'ISET de GAFSA.
2	Curriculum vitae du consultant chef de file qui sera chargé de piloter la mission, faisant preuve de sa qualification (Voir Annexe1)
3	Curriculum vitae du consultant collaboration, le cas échéant, faisant preuve de sa qualification (Voir Annexe 1)
4	Toute information indiquant que les consultants attestent de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'ils sont qualifiés pour les services mentionnés ci-dessus .
5	Les présents Termes de référence (date, signature du représentant légal du bureau candidat sur la dernière page)

## 10. Méthode de sélection

La sélection du bureau comme étant le soumissionnaire (organismes de formation, d'accompagnement et de 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.

Une Commission de Sélection (CS) du projet établira un classement des consultants chefs de file selon les critères en annexe 2 ;



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 consultants ayant eu un score minimum de 70/100. Le soumissionnaire ayant obtenu une note inférieure à 70 points, verra son offre rejetée de droit. Tout soumissionnaire ayant un **score nul** dans l'une des quatre rubriques est éliminé de la sélection, indépendamment de son score final.

Le soumissionnaire (organismes de formation et d'expertise/bureau, etc.) classé premier sera invité à soumettre une proposition technique et financière détaillée puis à négocier le marché.

En cas d'accord par suite des négociations, le soumissionnaire sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat. En cas de désaccord, le comité technique passera au soumissionnaire classé 2ème dans la liste restreinte. Dès la conclusion des négociations, et après signature du contrat, L'ISET de GAFSA avisera les autres soumissionnaires de la liste restreinte, qu'ils n'ont pas été retenus.

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'approche méthodologique et les modalités de la formation et de la certification ;
- Le contenu des livrables.
- Le montant du contrat

### 11. Le délai d'exécution

Le délai d'exécution est fixé à 6 mois à compter du lendemain de la date de signature du contrat. Ce délai se décompose comme suit:

Etapes	Délais d'exécution
Phase 1 & 2	1 Mois
Phase 3	4 mois
Phase 4	1 mois

Le délai peut être prolongé à la suite d'un accord des deux parties

### 12. Conflit d'intérêts

Le bureau de consulting en conflit d'intérêt, c'est-à-dire qui aurait un intérêt quelconque direct ou indirect avec le projet ou qui est en relation personnelle ou professionnelle avec la Banque Mondiale, le MESRS ou ISET GAFSA, doit déclarer son conflit d'intérêt au moment de la transmission de la lettre de candidature pour le projet ; en particulier, tout fonctionnaire



exerçant une fonction administrative doit présenter les autorisations nécessaires pour assurer la mission.

### 13. Confidentialité

Le BE retenu pour le présent projet est tenu de respecter une stricte confidentialité vis-à-vis des tiers, pour toute information relative au projet ou collectée à son occasion. Tout manquement à cette clause entraîne l'interruption immédiate du projet. Cette confidentialité reste de règle et sans limitation après la fin du projet.

Le BE retenu s'engage à ne pas divulguer les données confidentielles auxquelles il aurait accédé dans le cadre du projet. Cette restriction n'est pas limitée dans le temps.

### 14. Procédure d'application

Les dossiers de manifestations d'intérêt doivent parvenir par voie postale (normale, recommandée ou rapide) ou par dépôt direct au bureau d'ordre de l'Institut Supérieur des Études Technologiques de GAFSA.

**GAFSA le 15/11/2023**

**Lu et accepté par**

Le gérant du bureau d'étude

**Lu et approuvé par**

Le directeur de l'ISET de GAFSA





## Annexe 1 : Modèle CV pour la mission

### Assister et accompagner l'ISET de GAFSA dans la mise en place d'un Système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la norme ISO 21001 : 2018

Nom et prénom de l'expert(e) :	
Date de naissance:	
Nationalité :	
Niveau d'études:	
Adresse e-mail:	
Adresse postale:	
N° Tél:	

#### Expérience professionnelle

Institution(s) (Dates : début – fin)	Diplôme(s) obtenu(s)
	■
	■
	■
	■
	■
	■

#### 1. Compétences clés :

#### 2. Affiliation à des associations/groupements professionnels :

#### 3. Autres formations

#### 4. Pays où l'expert(e) a travaillé :

#### 5. Langues : (bon, moyen, médiocre)

Langue	Lu	Parlé	Écrit



## 6. Expérience professionnelle:

Depuis - Jusqu'à	Employeur	Poste

## 7. Compétences spécifiques de l'expert exigées dans le cadre de sa mission

1	Formation(s) qualifiante(s) preuve de connaissance du contexte de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique en Tunisie ;
2	Compétence dans la réalisation et l'accompagnement pour la mise en place du SMOE conformément aux exigences de la norme ISO 21001 ;
3	Compétence en formation des adultes (personnel académique et personnel administratif) pour le système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la norme ISO 21001 : 2018» ;
4	Compétence relationnelle et communication ;
5	Compétence et qualification d'auditeur ISO 21001 ;
6	Compétence et expertise dans le secteur de l'enseignement supérieur ;



Compétences spécifiques:	8. Expériences pertinentes de l'expert qui illustrent le mieux sa compétence :	
1 – 2- 3 -4-5-6  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.

### 9. 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.

### 10. 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.

### 11. Compétences et expériences personnelles

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

### 12. Informations complémentaires

[Inclure ici toute information jugée pertinente pour la présente mission: contacts de personnes, références, publications, etc.]

### 13. 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]



## Annexe 2 : Méthode de sélection des consultants

Rubrique	Critères de selection	Barème	Score
<b>Diplômes et qualifications</b> <b>(Chef de File et expert)</b>	✓ Diplôme universitaire (15 points pour Bac + 5 ou plus, 8 points maîtrise ou grade équivalent)	15	.. /15
	✓ Lead Auditeur ISO 21001	05	.. /05
<b>Qualifications du formateur pour la mission</b>	✓ 5 points pour chaque formation assurée dans le cadre de la mise en place d'un SMOE au sein d'une université par le soumissionnaire. (5 points par formation)	20	.. /20
	✓ Expérience dans l'enseignement supérieur (5 points pour une expérience de 5 ans, 10 points pour une expérience de 10 ans ou plus)	10	.. /10
	✓ Qualification de formateur certifié	05	.. /05
<b>Carrière professionnelle pertinente pour la mission (des prestations similaires)</b>	✓ 20 points pour chaque projet d'accompagnement de mise en place d'un SMOE (21001 : 2018) dans le milieu universitaire en Tunisie	40	.. /40
	✓ 5 points pour un projet de mise en place d'un SMOE (21001 : 2018) réussi dans le réseau de l'ISET	5	.. / 5
<b>Total</b>		100	.. / 100



### Annexe 3 : Offre financière (Devis)

Avis de manifestation d'intérêt n°01-PAQ-DGSE-ISET GAFSA / Novembre 2023 pour le recrutement d'un bureau d'études pour accomplir la mission : «Assister et accompagner l'ISET de GAFSA dans la mise en place d'un Système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la norme ISO 21001 : 2018»

Nom & Prénom : .....

Adresse : .....

Téléphone fixe : ..... Téléphone mobile.....

E-mail : ..... Fax.....

N°	Désignation de la mission	Nombre H/J	P.U (HT)	P.T (HT)
01	«Assister et accompagner l'ISET de GAFSA dans la mise en place d'un Système de management des organismes d'éducation (SMOE) selon la norme ISO 21001 : 2018»	30		
		Total (HTVA)		
		TVA		..... %
		Total ( TTC)		

Arrêté le présent devis à la somme en TTC de .....

..... Le.....

Signature et Cachet du bureau