



PAQ-PROOUsEs

TERMES DE RÉFÉRENCE

Pour la
Mise en place d'un Système de Management de la Qualité selon la
norme ISO9001 version 2015
au profit de l'Office des Œuvres Universitaires pour le Nord

1. CONTEXTE DE L'ACTION	2
2. PRESENTATION DE L'OOUN	4
3. OBJECTIFS DE LA MISSION.....	5
4. BENEFICIAIRE DE LA MISSION.....	5
5. TACHES A REALISER	5
6. ACTIVITES A REALISER	6
7. RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION	8
8. LIVRABLES	8
9. DUREE ET LIEU D'EXECUTION DE LA MISSION.....	9
10. ENGAGEMENT DE TITULAIRE DE LA MISSION.....	10
11. APPROBATION DES DIFFERENTES ETAPES ET APPROBATION FINALE	11
12. QUALIFICATIONS ET PROFIL DU CONSULTANT	11
13. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT	12
14. MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT	12
15. CONFLITS D'INTERET	14
16. CONFIDENTIALITE.....	14

1. CONTEXTE DE L'ACTION

Dans le cadre du second 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 décidé d'accorder à l'OOUN-Nord une allocation sur les crédits inscrit dans le cadre du programme d'appui à la qualité PAQ pour la mise en œuvre du projet intitulé « promotion des œuvres universitaires pour le Nord (ProuNord) » en vue d'améliorer les services rendues aux étudiants dans le cadre d'une gestion fondée sur la qualité et les résultats

A cet effet, l'OOUN, œuvre au développement du processus de modernisation des systèmes universitaires qui sont des enjeux stratégiques en se basant sur l'adaptation d'un système de management qualité, dans le but d'améliorer les procédures de travail au sein de l'OOUN et des établissements y relevant, les prestations de service rendues aux étudiants et les objectifs fixés par l'OOUN et assurer la satisfaction des différents acteurs s'y adressant (étudiants, société civile, autres ministères et institutions.....) .

L'oon lance un appel à la concurrence pour la mise en place d'un Système de management de la Qualité (SMQ) selon la norme iso 9001 version 2015 afin de doter son système managérial vers d'avantage de performance et de redevabilité vis-à-vis de ses parties intéressées et d'assurer une amélioration continue de la qualité de ses prestations dans les différents domaines d'activité.

Dans le cadre de ce projet, l'OOUN invite, par la présente demande, les organismes intéressés à manifester leur intérêt pour assister l'OOUN (administration centrale) dans la mise en place de ce système.

Les organismes intéressés à réaliser les services décrits dans les termes de références, téléchargeables gratuitement sur le site de tuneps : www.tuneps.tn, doivent fournir les informations pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

- Lettre de candidature dûment datée et signée, au nom de Monsieur le Directeur général de l'OOUN
- Expériences générales de l'organisme candidat avec les pièces justificatives
- Références pertinentes en missions similaires
- Qualifications en rapport avec la nature de la mission avec les pièces justificatives

- Curriculums Vitae des experts mentionnant les diplômes, qualifications et expériences qui vont intervenir dans cette action.
- Un programme sommaire de la méthodologie préconisée pour l'exécution de la mission (dûment daté et signé) ;

Les candidats intéressés peuvent obtenir de plus amples informations au sujet des termes de référence sur le site www.tuneps.tn et trouver la version numérique des documents afférents à cet appel sur ce même site

Le dernier délai pour la réception des offres est fixé au 17 février 2020 à 10 heures 00mn.

2. PRESENTATION DE L'OOUN

L'Office des œuvres universitaires pour le Nord est une institution publique créée selon la loi n° 88-135 pour l'année 1988 et dépend du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Raison sociale : office des œuvres universitaire pour le Nord

Nature Juridique : E.P.A

Directeur Général :Fray Hassen

Siège social : 9 rue de Mali 1002 tunis

Directeur des services communs :chems eddine anis

Direction des services communs 45 Rue d'iran 1002 Lafayette Tunis

Description de l'activité :

Une des missions primordiales de l'office est de rapprocher les services des étudiants qui poursuivent leurs études au sein des établissements de l'enseignement supérieur dans les gouvernorats de Tunis, l'Ariana, Ben Arous, La Manouba, Nabeul, Bizerte, Zaghouan, Siliana, Le Kef, Béja et Jendouba et leur permettre d'en profiter dans les meilleures conditions.

ET se charge également de :

L'octroi des bourses, des prêts universitaires et des aides sociales.

L'hébergement des étudiants au sein des foyers et résidences universitaires publics.

La restauration universitaire.

La promotion de l'action culturelle et sportive auprès des étudiants

L'accompagnement psychologique et médical des étudiants.

L'étude des projets de création des foyers privés et l'octroi des licences (permis d'exploitation) ainsi que le suivi et le contrôle pendant la phase d'exploitation.

Effectif de l'administration centrale : 75 agents administratifs techniques et 52 ouvriers

N° Tel :71 783 129

N° FAX :71 288 587

Site web: www.ooun.rnu.tn

3. OBJECTIFS DE LA MISSION

Il s'agit d'accompagner et d'assister l'office des œuvres universitaires pour le nord (administration centrale), pour la mise en place d'un Système de Management de la Qualité selon la norme ISO 9001 version 2015 et cela dans un objectif général de renforcer la capacité de gestion de l'administration centrale à travers un système de qualité lisible, visible et communicable.

4. BENEFICIAIRE DE LA MISSION

Le bénéficiaire de cette mission, est tous le personnel de l'OOUN.

5. TACHES A REALISER

Dans cette mission, le prestataire doit accompagner l'office des œuvres universitaires pour le nord (administration centrale) pour la certification ISO 9001 version 2015 selon les phases suivantes :

Phase I : diagnostic qualité et évaluation de la situation du système

Objectif :

- Comprendre l'organisation de l'OOUN et la structure du système qualité,
- évaluer la situation du système qualité par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015,
- Cartographie des processus, mesurer les écarts,
- Aider l'OOUN à identifier et de hiérarchiser les améliorations, et d'élaborer un plan d'actions.

Phase II :

- Accompagnement dans la mise en œuvre d'un plan d'actions détaillé incluant la formation de tout le personnel concerné :
- Elaboration d'un plan d'actions détaillée découlant du diagnostic et l'accompagnement de sa mise en œuvre débouchant sur la mise en place d'un système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001,
- Formation et sensibilisation du personnel sur les concepts de la qualité.

Il s'agit dans cette phase de définir :

- les actions qui seront lancées
 - les indicateurs qualité qui seront mis en place,
 - les moyens financiers et humains pour assurer sa mise en œuvre,
 - la démarche de communication,
 - les formations qui seront organisées.

Phase III :

- Accompagnement à la certification (Identification des besoins complémentaires, assistance à la mise en place des actions correctives, formations complémentaires, audit de pré-certification, etc.)
- mise en œuvre du plan d'action complémentaire suite à l'audit de pré-certification.

6. ACTIVITES A REALISER

Le prestataire est amené à réaliser les activités suivantes :

Phase I : Réalisation d'un diagnostic qualité, incluant les écarts par rapport à la norme iso9001 : Version 2015, et établir :

- les enjeux par l'identification des avantages internes et externes,
- les champs d'application du système qualité,
- les écarts par rapport à la norme ISO 9001 version 2015 et autres

Non-conformités détectées,

- les contraintes existantes et les moyens disponibles.

Phase II :

- Elaboration d'un plan d'actions et accompagnement dans sa mise en œuvre ;
- Sensibilisation et formation de l'équipe management, le responsable qualité et l'encadrement aux concepts de la qualité et aux exigences de la norme, aux techniques et outils de mise en œuvre de la démarche qualité dans le but de la certification de l'OOUN

1-Formation et sensibilisation

Cette étape est consacrée à l'organisation et la planification de toutes les étapes nécessaires pour mettre en place le système qualité et le préparer à la certification.

Le consultant doit, en concertation avec le Directeur Général de l'OOUN et le responsable qualité, mener les tâches suivantes :

- Définir la méthodologie,
- Constituer la structure d'implantation (comité de pilotage, responsables de processus et éventuellement des groupes qualité).
- Identifier les processus nécessaires et former leurs responsables pour assurer leur maîtrise conformément aux dispositions de la norme ISO 9001 : Version 2015

- Former l'encadrement aux concepts de la qualité et à l'ISO 9001 : Version 2015.
- Former le personnel, plus particulièrement le responsable qualité, aux concepts de la qualité, à leur rôle et à leur implication dans le SMQ
- Former une équipe pour une qualification d'auditeurs interne
- Le prestataire, doit élaborer et définir le planning de répartition des tâches.
- Le prestataire doit, également, estimer le nombre de jours nécessaires pour :
 - la conception et la planification (la formation, l'identification des processus, la conception

D'une politique qualité et l'organisation du projet)

- la mise en œuvre effective du système (la description des processus et l'élaboration du système documentaire)
- la vérification du système (les audits internes et la revue de direction)

2-Mise en œuvre du système qualité

Le consultant doit assurer une formation à la rédaction éventuelle des procédures, instructions de travail et manuel qualité à la structure d'implantation. Ensuite, accompagner activement la structure d'implantation dans toute la phase de la rédaction du système documentaire.

Une fois le système documentaire élaboré, le consultant doit assister l'OOUN dans sa mise en œuvre pour l'application de toutes les exigences de la norme.

3-Vérification interne du système qualité :

Le consultant doit assister l'OOUN à la mise en œuvre du processus d'audit interne et du Processus de revue de direction.

Phase III : Accompagnement à la certification

- Identification des besoins complémentaires

L'évaluation de l'état du système qualité mis en place lors des 1ères et 2èmes phases et identification des mesures correctives complémentaires à mettre en œuvre

- Assistance à la mise en place des mesures correctives

Le consultant doit élaborer et planifier en relation avec la structure d'implantation toutes les mesures Complémentaires à celles des 1ère et 2ème phases pour assurer la conformité du système qualité avec la norme ISO 9001 : Version 2015 et préparer L'oon à la certification.

-Audit de pré-certification

Le consultant doit :

- Assister l'OOUN dans la mise en œuvre des actions correctives Assister à la préparation du dossier de certification et assurer le suivi jusqu'à l'obtention de la certification.

7. RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION

- Un diagnostic qualité, et un plan d'action réalisés.
- Formation et sensibilisation réalisées
- Un SMQ complet, adapté conforme à la norme ISO 9001 : Version 2015 est préparé pour la certification.

8. LIVRABLES

Le titulaire de la mission fournira à l'OOUN les documents indiqués ci-dessous conformément aux termes de référence.

8.1. Rapports intermédiaires

En fin de chaque phase, un rapport intermédiaire, permettant de suivre l'avancement de la mission, sera rédigé par le prestataire.

Ce rapport doit être directement remis à l'OOUN par le prestataire. Il décrira :

- Les activités du prestataire durant la phase
- Les activités prévues pour la phase suivante
- Un planning des activités jusqu'à la fin de mission avec leur répartition prévisionnelle

Ces rapports intermédiaires seront, notamment, utilisés comme supports lors des débriefings de fin de phase avec l'OOUN

L'approbation par l'oon des rapports intermédiaires constitue une condition nécessaire à la réalisation de l'étape suivante.

8.2. Rapport final

Le rapport final, qui doit être rédigé, sera remis par le prestataire à l'OOUN, dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la fin de la mission . 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 (variation d'indicateurs de performance)
- Les indicateurs de mesure mis en place afin d'évaluer l'impact de la mission a moyen et long termes
- Les éventuelles suggestions du prestataire sur les fonctions de l'ooon susceptibles de mise à niveau complémentaire

8.3. Format et quantité

Les rapports seront remis en 2 exemplaires à l'OOUN. Les rapports et les annexes techniques doivent également être transmis sur CD sous format Word ou Excel. Avec un envoi en parallèle par courrier électronique (sous format Word et PDF)

8.4. Délais accordé au titulaire

Une phase est considérée comme exécutée après réception du rapport intermédiaire correspondant.

Lors de la validation des rapports intermédiaires, L'OOUN peut :

- soit, accepter les rapports sans réserve, ce qui impliquera leur approbation
- soit, inviter le prestataire à procéder à des corrections, compléments d'analyse ou aux rattrapages nécessaires.

Dans le deuxième cas, le prestataire disposera d'un délai de 15 jours qui ne saurait affecter le délai contractuel, pour procéder aux corrections et rattrapages nécessaires et remettre les rapports en forme provisoire après formulation des remarques et demandes de complément par L'OOUN

L'OOUN se réserve un délai de 20 jours pour l'appréciation du rapport final.

9. DUREE ET LIEU D'EXECUTION DE LA MISSION

Les délais de cette mission s'étalent sur une durée maximale de 12 mois à partir de la date de la signature de la convention (non compris les délais de l'approbation de la mission)

Actions		Délais d'exécution
Phase I	Diagnostic qualité et évaluation de la situation	1 mois
Phase II	Elaboration du plan d'action et accompagnement dans la mise en œuvre - Formation / Sensibilisation - Mise en œuvre du système qualité - Vérification interne du système qualité - Formation qualifiante auditeur	6 mois
Phase III	Accompagnement à la certification - Identification des besoins complémentaires - Assistance à la mise en place des mesures correctives - Audit de pré-certification	1 mois

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

La formation sera dispensée dans nos propres locaux. Ou dans les locaux du consultant

Le consultant assurera la formation, l'évaluation et la certification des apprenants

Des réunions périodiques de coordination seront prévues dans le siège de l'office des œuvres universitaires pour le Nord

La mission se déroulera tout le long de cet année ou pendant toute autre période fixée ultérieurement par L'après concertation avec l'expert concerné.

La date de démarrage de la mission sera fixée par L'OOUN lors de la négociation du contrat.

10. 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 couts 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'OOUN.

11. APPROBATION DES DIFFERENTES ETAPES ET APPROBATION FINALE

Les résultats de l'accompagnement seront soumis à l'approbation de l'OOUN à la fin de chaque étape et feront l'objet d'un procès-verbal.

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'OOUN émettra des réserves, le titulaire de mission doit lever ces réserves dans un délai de 5 jours.

12. QUALIFICATIONS ET PROFIL DU CONSULTANT

Peuvent participer à cette consultation les consultants (organismes de formation et d'expertise/bureau) qui ont les qualifications suivantes :

- Avoir au moins deux experts :

Un premier expert qui doit répondre aux critères minimaux suivant :

- 1) Diplôme : un Niveau d'études supérieures, au moins Bac +5 ans ;
- 2) Expérience Générale :
 - Minimum 7 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de management de la qualité.
- 3) Expérience spécifique :
 - Auditeur tierce partie pour le référentiels ISO 9001 (Fournir le certificat de qualification d'auditeur tierce partie) ;

Ayant conduit des missions d'audits tierces parties. Au moins cinq " 5 " audits tierces parties des systèmes de management de la qualité selon l'ISO 9001 réalisés sur les 05 dernières années (2014-2019) : (préciser les références et l'année et fournir l'attestation, ou autre document, prouvant le maintien de qualification d'auditeur tierce partie en ISO 9001) ;

- un deuxième expert qui doit répondre aux critères minimaux suivants :

- 1) Diplôme : un Niveau d'études supérieures, au moins Bac +5 ans ;
- 2) Expérience Générale :
 - Minimum 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de management de la qualité.
- 3) Expérience spécifique :
 - Ayant une expérience (1) dans l'assistance pour la mise en place des systèmes du management de la qualité (citer des références) ;
 - une (1) Expérience pratique confirmée dans l'accompagnement à la mise en place des systèmes de management de la qualité selon la norme ISO 9001. (Citer les références et l'année) ;

Les deux experts doivent impérativement répondre à tous les critères suscités sous peine du rejet systématique de l'offre

- Une expérience professionnelle pertinente dans le domaine de la conception et de la mise en œuvre des Systèmes management qualité (citez les références et années)
- Ayant réalisé au moins 5 missions de diagnostic ou d'accompagnement d'organismes ou de sociétés pour la mise en place d'un SMQ conformément aux exigences de la norme ISO 9001

13. PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

- Lettre de candidature dûment datée et signée, au nom de Monsieur le Directeur général de l'OOUN
- Expériences générales de l'organisme candidat avec les pièces justificatives
- Références récentes et pertinentes en missions similaires
- Qualifications en rapport avec la nature de la mission avec les pièces justificatives
- Curriculum Vitae des experts mentionnant les diplômes, qualifications et expériences qui vont intervenir dans cette action
- Un programme sommaire de la méthodologie préconisée pour l'exécution de la mission (dûment daté et signé) ;
- Déclaration de conflits d'intérêt

14. MODE DE SÉLECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT

La sélection du consultant (centre ou consultants individuels) est effectuée conformément aux procédures définies dans les directives « Sélection et Emploi des Consultants par les emprunteurs de la Banque Mondiale, Editions Mai 2004, mises à jour en Janvier 2011 ».

Les consultants (centre, bureau ou Institution), peuvent présenter des candidatures individuelles ou sous forme de regroupement.

Une commission de sélection (CS) du projet établira un classement des candidats selon les critères suivants :

Critères de Sélection	Notation	Notation
Carrière professionnelle pertinente pour la mission (des prestations similaires de diagnostic qualité ou d'accompagnement de mise en place d'un SMQ)	10	1point /chaque mission avec un plafond de 10 points
Carrière professionnelle pertinente pour la mission (accompagnement pour mise en place d'un SMQ iso 9001 v 2015)	30	5 pts pour les 5 premières missions 1 pt pour les missions d'après Avec un plafond de 30 point
Diplômes et qualifications et expériences des experts pertinentes pour la mission	35	Expérience général : (7ans et 3 ans) 1pt /année Avec un plafond de 10 pts pour le premier expert Avec un plafond de 5 pts pour le deux deuxième expert Diplôme (bac +(5)) 2.5pts/expert Expérience spécifique : <ul style="list-style-type: none"> - 5 audits tierce parties 1pt / audits avec un plafond de 8pts - 1pts pour chaque expérience SMQ avec un plafond de 3 - 1pts pour chaque expérience iso9001 avec un plafond de 4 pts
Capacité à réaliser la mission: Démarche méthodologique proposée	25	Pertinence du programme de formation [note sur 10] Modalité de formation et méthodologie [note sur 05] Moyens didactiques ou processus réel prévus - [note sur 10]
Total	100	

Un PV d'évaluation des consultants ayant manifesté leur intérêt à assurer cette mission est rédigé au terme de la sélection par le CS qui établira une liste restreinte des consultants ayant eu un score minimum de 70/100. Le consultant ayant obtenu une note inférieure à 70 points, verra son offre rejetée de droit. Tout candidat ayant un score nul dans l'une des quatre rubriques est éliminé de la sélection, indépendamment de son score final.

Le consultant (centre, bureau ou institution) classé premier sera invité à soumettre une proposition technique et financière détaillée puis à négocier le marché. En cas d'accord suite aux négociations, le consultant (centre, bureau ou institution) sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat. En cas de désaccord, le comité technique

passera au consultant classé 2ème dans la liste restreinte. Dès la conclusion des négociations, et après signature du contrat, L'OOUN avisera les autres consultants de la liste restreinte, qu'ils n'ont pas été retenus.

Les négociations portent 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.

15. CONFLITS D'INTERET

Les consultants en conflits d'intérêt, c'est-à-dire qui auraient un intérêt quelconque direct ou indirect au projet ou qui sont en relation personnelle ou professionnelle avec la Banque Mondiale ou le 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.

16. CONFIDENTIALITE

L'expert 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.