



REPUBLIQUE TUNISIENNE

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université de Carthage

École Supérieure des Communications de Tunis (SUP'COM)



PAQ-PromESSE

Fonds compétitifs d'innovation : Autonomie, redevabilité et performance

PAQ-Développement de la Gestion Stratégique des Établissements d'Enseignement Supérieur

(PAQ-DGSE)

**SUP'Qualité1.0. *Mise en pratique de la qualité,
de la gestion de performance et de la redevabilité citoyenne***

AVIS N° 03-2021 :

SOLLICITATION DE MANIFESTATION D'INTERET

**« Assister et accompagner SUP'COM dans la mise en place
d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) »**

Octobre, 2021

1 CADRE DE REFERENCE

Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) a obtenu un prêt de la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (Prêt BIRD 8590-TN) en vue de financer le « *Projet de modernisation de l'enseignement supérieur en soutien à l'employabilité (PROMESSE)* ». Cet accord 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 PROMESSE vise l'amélioration de l'employabilité des diplômés de l'enseignement supérieur et le renforcement de la gestion de l'enseignement supérieur, à travers un fonds compétitif d'innovation pour l'autonomie, la redevabilité et la performance. Il est décliné en projets d'amélioration de la qualité (PAQ), dont une composante « *Développement de la gestion stratégique des établissements d'enseignement supérieur (PAQ-DGSE)* ».

C'est dans le cadre PAQ-DGSE que **L'Ecole Supérieure des Communications de Tunis (SUP'COM)** a bénéficié d'une allocation pour la mise en place d'un projet intitulé « *SUP'Qualité1.0. Mise en pratique de la qualité, de la gestion de performance et de la redevabilité citoyenne* », dont l'exécution est prévue sur **20** mois à compter de Mai **2021**.

Ce projet se décline en **04** domaines principaux :

Domaine 1. « Capacité de Gestion et Gouvernance »

Autonomie et gouvernance efficiente pour une démarche qualité globale

Domaine 2. « Formation & Employabilité » :

Amélioration de l'employabilité des docteurs par formation en alternance

Domaine 3. « Recherche et Innovation » :

Encourager les initiatives innovantes et entrepreneuriales

Domaine 4. « Vie Universitaire » :

Amélioration de l'ambiance à l'intérieur de l'école et de sa visibilité à l'extérieur

2 CONTEXTE GENERAL DE L'ACTION

Afin d'améliorer la qualité des services offerts par notre établissement, le passage du statut EPA au statut EPST, est considéré comme la solution optimale, dans le contexte actuel, à la transformation et à l'autonomie des établissements. Cette transformation stratégique du statut offrira à notre établissement plus d'autonomie permettra à notre direction de prendre rapidement des décisions, de gérer efficacement les procédures et d'agir à temps avec responsabilité et efficacité.

Appuyée par la compétence de notre personnel, nous estimons que cette transformation est dans nos cordes et contribuera, à n'en pas douter, à l'évolution de SUP'COM. Cependant, elle mérite, compte tenu de la gravité de l'action, de se faire dans les meilleures conditions possibles pour garantir la réussite et la pérennité. Ainsi, nous estimons qu'autonomie va de pair avec transparence, performance et qualité. Ainsi, nous voulons faire accompagner ce changement de

statut par la mise en place d'un Système de Management de Qualité (SMQ). La mise en place du SMQ viendra renforcer nos efforts pour le renouvellement de notre demande d'accréditation de notre parcours académique Cti-EURACE. En effet, notre accréditation européenne obtenue en septembre 2017 pour une durée de six années doit être renouvelée fin de l'année 2022. Cette accréditation a évalué les aspects formation, recherche, rayonnement et gouvernance. Le déploiement d'un SMQ impactera la qualité de notre dossier de renouvellement en rapport avec le volet gouvernance mais aussi avec les autres volets en renforçant notre capacité de gestion des différents dossiers et donc la qualité de notre production académique et l'efficacité de nos partenariats.

Dans le cadre du domaine 1 mentionné ci-dessus, SUP'COM invite par la présente demande les bureaux d'étude spécialisés à manifester leur intérêt à l'assister et l'accompagner dans la mise en place d'un Système de Management de la Qualité en faisant référence à la norme ISO21001 version 2018 adaptée aux établissements d'enseignement supérieur.

3 OBJECTIFS DU PROJET

Dans cette mission, le bureau d'étude doit assurer l'accompagnement du SUP'COM à la mise en place d'un SMQ en faisant référence à la norme **ISO 21001:2018** adaptée aux établissements d'enseignement supérieur selon les étapes suivantes :

Etape 1 : Diagnostic de l'existant

- ✓ Réalisation d'un diagnostic qualité et évaluation de la situation actuelle de l'établissement par rapport aux exigences de la norme **ISO 21001:2018** ;
- ✓ Mesure des écarts ;
- ✓ Définition d'une cartographie des processus ;
- ✓ Traduction de l'engagement de la direction dans la démarche qualité souhaitée.

Etape 2 : Développement d'un SMQ

- ✓ Elaboration d'un plan d'action détaillé découlant du diagnostic de l'existant .
- ✓ Définition des actions qui seront lancées ;
- ✓ Identification des risques ;
- ✓ Identification, formalisation et maîtrise des processus relatifs aux activités du SUP'COM ;
- ✓ Définition des programmes de formation à dispenser au comité de gestion et aux structures du SUP'COM.

Etape 3 : Mise en œuvre du SMQ

- ✓ Identification et mise en place des groupes de travail sélectionnés parmi les membres du comité de gestion et le personnel du SUP'COM qui contribueront à l'élaboration, l'entretien et l'amélioration continue du SMQ ;
- ✓ Mise en œuvre des actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue des processus ;
- ✓ Mise en œuvre des indicateurs de mesure, d'analyse et de surveillance du SMQ ;

- ✓ Identification des responsabilités et l'élaboration des fiches de fonctions ;
- ✓ Identification et rédaction des procédures métiers, support et qualité ;
- ✓ Identification et rédaction des documents nécessaires pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficace de ses processus.

Etape 4 : Surveillance, audit interne et amélioration du système de management qualité

- ✓ Mise en œuvre du processus d'audit interne ;
- ✓ Mise en œuvre du processus de revue de direction ;
- ✓ Détection et mise en œuvre des actions correctives pour éliminer les écarts détectés par le pré-audit.

Etape 5 : Audit à blanc et actions correctives :

Suite à l'écoulement de la période de mise en œuvre du SMQ, et afin de s'assurer de sa conformité par rapport aux exigences de la norme ISO 21001:2018 et pour préparer les services de SUP'COM au déroulement de l'audit de certification, le bureau doit effectuer un audit à blanc.

4 MISSION ET LIVRABLES

Une journée de prise de contact entre le bureau et les membres du comité de gestion sera organisée, et durant laquelle le Chef de file du bureau doit présenter :

- ✓ L'équipe intervenante dans le cadre de la mission de mise en place du SMQ ;
- ✓ 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 de gestion et aux structures du SUP'COM.

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.

Ces documents doivent être directement remis à SUP'COM par le Prestataire.

Livrables de l'étape 1 : Diagnostic de l'existant

- ✓ La méthodologie et le plan du diagnostic initial ;
- ✓ Un rapport détaillé des résultats du diagnostic initial (comparaison entre l'existant et les exigences de la norme ISO 21001:2018) ;
- ✓ La cartographie des processus avec leurs interactions ;
- ✓ Les tâches devant être effectuées par SUP'COM ici la prochaine étape ;
- ✓ Les activités prévues pour la prochaine étape ;
- ✓ Les dates de la prochaine étape.

Livrables de l'étape 2 : Développement d'un SMQ

- ✓ Un plan d'action détaillé pour l'engagement de la mise en place du SMQ (la date d'intervention, la méthode, le planning et les priorités) ;
- ✓ Une note méthodologique détaillée ;
- ✓ Le programme de chaque formation ;
- ✓ Les supports de formation en nombre suffisant pour les participants ;
- ✓ Un questionnaire d'évaluation de chaque formation ;
- ✓ Une attestation de formation ou de qualification professionnelle pour les participants ;
- ✓ Un rapport sur le déroulement de chaque formation ;
- ✓ Les questionnaires d'évaluation complétés par les participants ;
- ✓ Un bilan des pratiques des participants et des difficultés qu'ils rencontrent ;
- ✓ Les tâches devant être effectuées par SUP'COM ici la prochaine étape ;
- ✓ Les activités prévues pour la prochaine étape ;
- ✓ Les dates de la prochaine étape.

Livrable de l'étape 3 : Mise en œuvre du SMQ

- ✓ Un document renfermant les processus et procédures (métiers et qualité) ;
- ✓ Des documents de travail relatifs à la mise en œuvre du SMQ notamment : les analyses des risques, la fiche d'évaluation des fournisseurs, la fiche des actions correctives ou préventives, la fiche de suivi des non-conformités, modèle type de rapport d'audit, modèle type de manuel qualité, modèle type de procédure, modèle type processus ;
- ✓ Tout autre document exigé par la norme ISO 21001:2018 .
- ✓ Les tâches devant être effectuées par SUP'COM ici la prochaine étape ;
- ✓ Les activités prévues pour la prochaine étape ;
- ✓ Les dates de la prochaine étape.

Livrable de l'étape 4 : Surveillance, audit interne et amélioration du SMQ

- ✓ La fourniture d'un rapport d'audit faisant état des écarts et des dysfonctionnements constatés ainsi que des recommandations d'amélioration et des actions correctives à mettre en œuvre ;
- ✓ Les tâches devant être effectuées par SUP'COM ici la prochaine étape ;
- ✓ Les activités prévues pour la prochaine étape ;
- ✓ Les dates de la prochaine étape.

Livrables de l'étape 5 : Audit à blanc et actions correctives

- ✓ Rapport d'audit ;

- ✓ Un 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 à moyen et longs termes ;
 - Les éventuelles suggestions du consultant sur les fonctions du SUP'COM susceptibles de mise à niveau complémentaire.

5 RESULTATS ATTENDUS

- ✓ Un diagnostic qualité, incluant les écarts point par point par rapport à la norme ISO 21001:2018, et un plan d'action seront réalisés ;
- ✓ Les participants seront sensibilisés et formés aux concepts de la qualité et aux exigences de la norme, aux techniques et outils de mise en œuvre de la démarche pour mener et participer à la mise en œuvre d'un SMQ approprié dans le but de la certification du SUP'COM ;
- ✓ Un SMQ complet, adapté conforme à la norme ISO 21001:2018 est préparé.

6 CADRE DE CONVENTION

Les offres resteront valables pour un délai de 90 jours.

Les offres sont soumises aux conditions générales de la banque mondiale applicable aux bureaux de consulting (BC).

7 MODE DE SELECTION

La sélection du BC se fera conformément aux procédures définies dans les directives « Sélection et Emploi des Consultants par les emprunteurs de la Banque Mondiale, juillet 2016».

Une commission de sélection des candidatures établit un classement des candidats selon les critères suivants :

Critères	Notation		
Le nombre d'années d'expérience (NAE) générale selon la date de la création du bureau.	NAE ≥ 10 ans	20	20
	5 ≤ NAE < 10 ans	10	
	NAE < 5ans	6	
L'expérience dans le domaine de la mise en place du SMQ	Expérience ≥ 10 ans	20	20
	5 ≤ Expérience < 10 ans	10	
	Expérience < 5ans	6	
Missions d'appui à des institutions publiques pour la mise en place du SMQ (autre que l'enseignement supérieur).	Deux missions justifiées ou plus	20	20
	Une seule mission justifiée.	10	
	Aucune mission	0	
Missions d'appui à des institutions de l'enseignement supérieur pour la mise en place du SMQ.	Deux missions justifiées ou plus	20	20
	Une seule mission justifiée.	10	
	Aucune mission	0	
Missions de la mise en place du SMQ à l'échelle nationale (autre que le secteur public) et internationale.	Deux missions justifiées ou plus	20	20
	Une seule mission justifiée.	10	
	Aucune mission	0	

Le score technique minimum requis pour être classé dans la liste restreinte est de **70/100** points. Un Procès-Verbal de classement des candidats sera rédigé et validé par la commission de sélection. Les candidats disposant de l'expérience et des compétences requises en rapport avec la nature du projet seront évalués et comparés. Parmi les candidats retenus, le BC le plus qualifié et expérimenté sera invité à remettre une proposition financière puis à condition que cette proposition soit conforme et acceptable, invité à négocier le marché. Sinon cette même procédure sera appliquée avec le candidat suivant dans le classement.

8 MODALITE DE PAIEMENT

Le paiement se fera par tranches de 20% après la fin de chaque étape du projet. L'approbation par le Directeur du SUP'COM des rapports intermédiaires et des livrables constitue une condition nécessaire au paiement pour chaque tranche.

9 DOSSIER DE CANDIDATURE

Les BC intéressés par la réalisation des services décrits dans les présents termes de références, doivent fournir les informations et les pièces pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

N°	Pièces générales exigées dans le dossier de manifestation d'intérêt
01	Une lettre de candidature au nom de Monsieur le directeur de SUP'COM.
02	Curriculum vitae des membres du bureau d'étude qui seront chargés par la mission, faisant état des diplômes obtenus (Voir Annexe1)
03	Les présents Termes de référence (date, signature du représentant légal du bureau candidat sur la dernière page)
04	L'Annexe 2 (à remplir et à fournir les pièces justificatives)

10 LE DELAI D'EXECUTION

Le délai d'exécution est fixé à 8 mois à compter du lendemain de la date de signature du contrat. Ce délai se décompose comme suit :

Etapes	Délais d'exécution
Etape 1 : Diagnostic de l'existant	1 mois
Etape 2 : Développement d'un SMQ	3 mois
Etape 3 : Mise en œuvre du SMQ	2 mois
Etape 4 : Surveillance, audit interne et amélioration du système de management qualité	1 mois
Etape 5 : Audit à blanc et actions correctives	1 mois

11 CONFLITS D'INTERET

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 SUP'COM, 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 le projet.

12 CONFIDENTIALITE

Le BC 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 BC 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.

13 PROCEDURE 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'École supérieure des communications de Tunis au plus tard **le 29/10/2021 à 12h00**, heure locale (le cachet du bureau d'ordre de SUP'COM faisant foi pour déterminer les délais) avec la mention suivante :

SUP'Qualité1.0. Mise en pratique de la qualité,

de la gestion de performance et de la redevabilité citoyenne

AVIS N° 03-2021 : SOLLICITATION DE MANIFESTATION D'INTERET

Assister et accompagner l'École supérieure des communications de Tunis dans la mise en place d'un Système de Management de la Qualité

À l'adresse suivante : Ecole Supérieure des Communications de Tunis, Elgazala Technopark, Ariana 2088, Tunisie.

Lu et accepté par :

Le gérant du Bureau de Consulting

Lu et approuvé par :

Le directeur de SUP'COM

MODELE DE CURRICULUM VITAE

PAQ-Développement de la Gestion Stratégique des Etablissements d'Enseignement Supérieur (PAQ-DGSE)

Projet PAQ-DGSE-SUP'COM

Formation

CURRICULUM VITAE

[Insérer photo]

INFORMATIONS PERSONNELLES

Nom(s) & Prénom(s)

Adresse(s)

[N°, rue, code postal, ville, Pays]

Téléphone(s)

Télécopie(s)

Courriers électroniques

Nationalité

Date & lieu de naissance

[Jour, mois, année]

Sexe

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Dates (de - à)

[Ajouter des paragraphes séparés pour chaque poste occupé, en commençant par le plus récent]

Fonction ou poste occupé

Principales activités et
responsabilités

Nom & adresse de l'employeur

Type ou secteur(s) d'activité

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE PERTINENTE POUR LA PRESENTE MISSION

Dates (de - à)

[Ajouter des paragraphes séparés pour chaque poste occupé, en commençant par le plus récent]

Fonction ou poste occupé
Principales activités et
responsabilités
Nom & adresse de l'employeur
Type ou secteur(s) d'activité

EDUCATION ET FORMATION

Dates (de - à)

[Ajouter des paragraphes séparés pour chaque formation suivie, en commençant par la plus récente]

Nom et type
d'organisation/Etablissement

Principaux sujets

Titre obtenu

COMPETENCES ET EXPERIENCES

PERSONNELLES

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

LANGUE MATERNELLE

[préciser la langue maternelle]

AUTRE(S) LANGUE(S)

[Préciser ici la langue]

Comprendre:

[Indiquer le niveau: excellent, bon, basic.]*

- *Ecouter*
- *Lire*

Parler:

[Indiquer le niveau: excellent, bon, basic.]*

- *Prendre part à une
conversation*
- *S'exprimer oralement en
continu*

[Indiquer le niveau: excellent, bon, basic.]*

Ecrire

[Indiquer le niveau: excellent, bon, basic.]*

() Cadre européen commun de référence (CECR)*

COMPETENCES 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*

[Décrire ces compétences and indiquer où et quand elles ont été acquises]

<p>APTITUDES ET COMPETENCES ORGANISATIONNELLES</p> <p><i>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</i></p>	<p><i>[Décrire ces compétences and indiquer où et quand elles ont été acquises]</i></p>
<p>APTITUDES ET COMPETENCES TECHNIQUES</p> <p><i>Avec les ordinateurs, les types spécifiques d'équipement, machines, etc</i></p>	<p><i>[Décrire ces compétences and indiquer où et quand elles ont été acquises]</i></p>
<p>APTITUDES ET COMPETENCES PERTINENTES POUR LA MISSION</p>	
<p>APTITUDES ET COMPETENCES ARTISTIQUES</p> <p><i>Musique, écriture, design, etc.</i></p>	<p><i>[Décrire ces compétences and indiquer où et quand elles ont été acquises]</i></p>
<p>AUTRES APTITUDES & COMPETENCES</p> <p><i>Compétences non signalées plus haut</i></p>	<p><i>[Décrire ces compétences and indiquer où et quand elles ont été acquises]</i></p>
<p>INFORMATION COMPLEMENTAIRE</p>	<p><i>[Inclure ici toute information jugée pertinente pour la présente mission: contacts de personnes références, publications, etc.]</i></p>

**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]

ANNEXES *[Lister toutes les annexes jugées pertinentes pour la mission : exemple : missions d'études...]*

Nombre d'années d'expérience générale selon la date de la création

Date de création de bureau d'étude	Nombre d'années	Pièces justificatif (à fournir)

L'expérience dans le domaine de la mise en place du Système de Management de la Qualité (selon durée de la mission)

Missions	Durée de la mission	Pièces justificatif (à fournir)
Mission 1 :		
Mission 2 :		
Mission 3 :		
Mission 4 :		

Expérience du Bureau d'étude selon mission

N°	Intitulé du projet	Description	Date du début	Date de la fin	Société et coordonnées
Missions pour la mise en place du Système de Management de la Qualité à l'échelle nationale (autre que le secteur public) et internationale					
1					
2					
Missions d'appui à des institutions publiques pour la mise en place du Système de Management de la Qualité (autre que l'enseignement supérieur)					
1					
2					
Missions d'appui à des institutions de l'enseignement supérieur pour la mise en place du Système de Management de la Qualité					
1					
2					

Fournir les pièces justificatives des projets réalisés (PV de réception, contrat attestation de bonne fin ou toute pièce équivalent)