

**REPUBLIQUE TUNISIENNE**

Ministère de l’Enseignement Supérieur

et de la Recherche Scientifique

Direction Générale des Etudes Technologiques

Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Zaghouan



****

**CONSULTATION** CF **N° 09-3/2023/PAQ-DGSE-ViSAde l’ISET de Zaghouan**

**TERMES DE REFERENCE POUR :**

*Formations en qualité*

**Mai 2023**

**Sommaire**

**1.CONTEXTE DE L'ACTION....................................................................................3**

**2.OBJECTIFS DE LAMISSION............................................................................... 4**

**3.BENEFICIAIRESDE LAMISSION........................................................................ 4**

**4. ACTIVITÉS NÉCESSAIRES À L'ACCOMPLISSEMENT DE LA MISSION ………. 5**

**5. RÉSULTATS ESCOMPTÉS ……………………………………………………………. 5**

**6. LIVRABLES ………………………………………………………………………………. 6**

**7. CALENDRIER DES LIVRABLES, DURÉE ET LIEU DE LA MISSION ……………. 6**

**8. RESSOURCES OU COMPÉTENCES HUMAINES REQUISES ……………………. 6**

**9.MODEDE SELECTION…………………………………………................................ 7**

**10.CONFLITS D'INTERET.......................................................................................8**

**11.CONFIDENTIALITE.............................................................................................8**

**12. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D’INTÉRÊT ……………… 8**

**13. RESPONSABILITÉS RESPECTIVES ……………………………………………….. 8**

**14.ANNEXES…………............................................................................................... 9**

**CAHIER DES CHARGES**

# CONTEXTE DE L'ACTION

Dansle cadre dusecondProjetd'Appuià la Réforme de l'Enseignement Supérieur financé en partie par l'accordde Prêt**8590**-TN entre la BanqueInternationale pour laReconstructionetle Développement(**BIRD**)etleMinistère de l'Enseignement Supérieuretde laRecherche Scientifique (**MESRS**),le MESRSa préparé un Projetde Modernisationde l'Enseignement Supérieurensoutienàl'Employabilité desjeunesdiplômés(**PromESsE/TN**)etaengagéun Programme **PAQ-DGSE-ViSA**au profit de l'Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Zaghouan ISETZG.

DanslecadreduPromESsE/TNetduProgrammed'Amélioration delaQualité,l’ISETZGinvite, par laprésente demande,les bureaux d'études, deconsulting, de formation et organismescertificateurs, intéressés à manifester leur intérêtpour une partie ou l’ensemble des deux (02) lots du présent terme de références, à savoir :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lot n° :** | **Sous-lot n° :** | **Libellé** |
| **01** | **1-1** | Session de formation sur les exigences de la norme ISO 21001-2018 |
| **1-2** | Session de formation sur l’audit interne |
| **02** | **2-1** | Session de formation sur la norme ISO/IEC 17025-2017 |
| **2-2** | Session de formation sur l’audit interne selon l’ISO 19011, version 2018 |
| **2-3** | Session de formation sur la Métrologie |
| **2-4** | Session de formation sur les calculs d’incertitudes |

Lelot 2 entre dans le cadre du champ de projet intitulé « Préparation à l’accréditation d’un laboratoire d’analyse d’huile selon la norme ISO 17025-2017 ».

Les soumissionnaires intéressés peuvent retirer le dossier d’Appel d’Offres, en ligne sur le système des achats publics en ligne TUNEPS (www.tuneps.tn).

L’envoi des offres techniques (conformément au tableau des pièces techniques) et financières (conformément au tableau des pièces financières) se fait à travers le système des achats publics en ligne TUNEPS (www.tuneps.tn) conformément au guide de procédures établi par la haute instance de la commande publique et ce :

**\* Dernier délai de réception des offres :02/06/2023 horaire administratif.**

**\* Date d’ouverture des plis : 05/06/2023 à 9h.**

Les soumissionnaires doiventfournirles informationspertinentesmontrantqu'ilssontqualifiéspourexécuterlesprestationsdemandées et particulièrement :

• Unelettredecandidature,dûmentdatéeetsignée,aunomdeMonsieurleDirecteur del’ISETZG;

• Toute information indiquant que le candidat atteste de l'expérience et des compétencesnécessairesetqu'ilestqualifié pourexécuter lesditsservices(CVjoint auxtermes de références(maximum6 pages)).

Touteoffreparvenue après le dernier délai deréception des offres serarejetée.

Lesoumissionnaireresteraliéparsonoffrependantquatre-vingt-dix(90)joursàcompterdu jour suivant la date limitede remisedes offres.

Lecritèredesélectionestlaqualitéduconsultant.

# OBJECTIFS DE LA MISSION

**Lot 1 :**

L’objectif de cette mission est de renforcer la capacité des membres du comité Qualité de l’ISET ZAGHOUAN, par les compétences nécessaires en Management de qualité selon le référentiel ISO 21001 : version 2018 et les techniques d’audit internes , afin qu’il soient en mesure de participer à la mise en place d’un Système de Mangement Qualité au sein de l’ISET ZAGHOUAN

**Lot 2 :**

L’objectif principal de la mission est d’assurer un ensemble de formations à l’équipe de laboratoire d’analyse d’huile afin de renforcer leur connaissance et capacité en matière d’Accréditation de Laboratoire selon l’ISO 17025.

Les objectifs de la mission sont les suivant :

* La formation d’un groupe de 8 personnes sur la norme ISO/IEC 17025-2017,
* La formation d’un groupe de 8 personnes sur l’audit interne selon l’ISO 19011, version 2
* La formation d’un groupe de 8 personnes sur la Métrologie,
* La formation d’un groupe de 8 personnes sur les calculs d’incertitudes.

Plus concrètement, les formations visées, vont donner aux apprenants, des compétences et des outils qui seront utiles et applicables dans le cadre de la planification de projet de préparation à l’accréditation de laboratoire d’analyse d’huile selon la norme ISO 17025-2017 au sein de l’ISET.

Les apprenants doivent être formés et entrainés (exemples, activités, …) sur :

* Toutes les exigences auxquelles un laboratoire d’essai doit se conformer s’il veut être reconnu compétent pour exécuter des essais spécifiques.
* Les procédures de l’audit interne permettant la vérification de la satisfaction des exigences de la norme ISO 17025,2017 et la mise en œuvre et le maintien du système de management. Les apprenants doivent être formés pour une qualification d’auditeurs interne.
* Les procédures à appliquer pour estimer les incertitudes de mesure des opérations d’étalonnages et essais en tenant en compte toutes les composantes de l’incertitude.
* Les principes de la métrologie : l’apprenant doit maîtriser tous les processus mis en œuvre, savoir prendre des décisions pertinentes et être capable d’améliorer la qualité des mesures sur un produit au sein de laboratoires d’essais. Il doit être capable d’assurer que les résultats fournis pour une analyse donnée sont valides tout en favorisant une amélioration continue

# BENEFICIAIRES DE LA MISSION

* **Structure** : ISET de Zaghouan
* **Personnes**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lot n° :** | **Sous-lot n° :** | **Personnes** : |
| **01** | **1-1** | 12 Enseignants et 04 Administratifs |
| **1-2** | 06 Enseignants et 02 Administratifs |
| **02** | **2-1** | 06 Enseignants et 02 Techniciens de laboratoire pour chaque formation |
| **2-2** |
| **2-3** |
| **2-4** |

# ACTIVITÉS NÉCESSAIRES À L'ACCOMPLISSEMENT DE LA MISSION

Sur la base des objectifs fixés pour la mission, le consultant aura à réaliser les tâches suivantes sous l’autorité de **l’Institut Supérieur des Études Technologiques de Zaghouan et en collaboration** avec le comité responsable de suivi des sessions de formation :

1. Elaborer un plan de mise en œuvre pour chaque formation
2. Elaborer un programme de la formation adapté aux besoins en compétences et qui prend en considération les profils des apprenantset leurs connaissances de bases, sans pour autant s’écarter des objectifs de la mission.
3. Organiser la mise en œuvre des activités de la formation qui se déroulera à ISET Zaghouan.
4. S’assurer de la qualité de la formation programmée (programmes, supports, mise en œuvre).
5. Former l’équipe concernée.
6. Evaluer l’atteinte des objectifs de chaque formation et le degré de satisfaction des bénéficiaires par le biais de questionnaires auprès des apprenants.
7. Rendre compte, dans le cadre de rapports de synthèse (un rapport par formation) au terme de chaque étape énumérée ci-dessus, de l’avancement et de la concrétisation de l’activité correspondante. Ces rapports seront transmis à l’Institut Supérieur des Études Technologiques de Zaghouan et au Coordinateur du Projet PAQ/DGSE.

# RÉSULTATS ESCOMPTÉS

**Lots 1:**

1. Former et entrainer les apprenants sur la norme ISO 21001 version 2018 et ses exigences.
2. Transmettre aux apprenants, des compétences et des outils utiles et applicables pour la préparation à la certification selon la norme ISO 21001 version 2018
3. Former les apprenants sur les techniques d’audit conformément à la norme ISO 19011 Version 2018

**Lots 2 :**

1. Former et entrainer les apprenants sur la norme ISO/IEC 17025-2017 et ses exigences.
2. Transmettre aux apprenants, des compétences et des outils utiles et applicables pour la préparation à l’accréditation de laboratoire d’analyse d’huile selon la norme ISO 17025-2017.
3. Entrainer les apprenants sur les procédures de l’audit interne (l’efficacité du système, des compétences du personnel, du respect de la réglementation, …) permettant la vérification de la satisfaction des exigences de la norme ISO 17025,2017 et la mise en œuvre et le maintien du système de management.
4. Faire connaitre aux apprenants les procédures à appliquer pour estimer les incertitudes de mesure des opérations d’étalonnages et essais en tenant en compte toutes les composantes de l’incertitude (les étalons de référence, les matériaux de référence, les méthodes et l'équipement utilisés, les conditions ambiantes, les propriétés et la condition de l'objet soumis à l'essai ou étalonné, l'opérateur, ….).
5. Former les apprenants sur les principes de la métrologie : ils doivent maîtriser tous les processus mis en œuvre, savoir prendre des décisions pertinentes et être capable d’améliorer la qualité des mesures sur un produit au sein de laboratoires d’essais. Il doit être capable d’assurer que les résultats fournis pour une analyse donnée sont valides tout en favorisant une amélioration continue.

# LIVRABLES

Les livrables, rédigés en langue française, doivent être fournis selon la forme jugée satisfaisante par L’Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Zaghouan. Une fois validés, tous les rapports seront remis à L’Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Zaghouan en version papier, en trois (3) exemplaires, avec un envoi en parallèle par courrier électronique (sous format Word et PDF) à l’ISET et aux responsables de chaque champs de projet concernés par les formations, dans les 15 jours qui suivent la fin de la mission.

Le consultant (cabinet de formation) s’engage à fournir, **pour chaque formation**, les livrables suivants :

1. Rapports d’avancement au terme de chaque activité.
2. Une attestation de formation pour chaque participant.
3. Un plan détaillé du contenu de la formation.
4. Supports pédagogiques de la formation assurée, en papier et sur support numérique.
5. Un rapport final d'exécution du programme : formation, dates des sessions organisées, nombre de jours, noms des candidats présents.
6. Les résultats des activités d’évaluations qui ont été nécessaires pour tester le degré d’apprentissage des différents thèmes de formation.

# CALENDRIER DE REMISES DES LIVRABLES, DURÉE ET LIEU DE LA MISSION:

1. Toutes les formations seront faites à ISET Zaghouan.
2. La date de démarrage de la mission sera fixée à l’occasion des négociations à convenir avec le consultant sélectionné et au plus tard 20 jours après la date de sélection. A la demande du responsable du projet, des réunions de suivi peuvent être organisées et les délais peuvent être rectifiés selon les circonstances sanitaires.
3. La durée de chaque formation est de 3 jours (à raison de 8h/jour). Une éventuelle prolongation de cette durée sera faite suite à une réunion, organisée à ISET Zaghouan, entre le consultant et le comité relatif à chaque champ de projet concerné par la formation. Au cas où le consultant assure plus qu’une formation, l’écart entre les différentes formations ne doit pas dépasser 15 jours.
4. Le plan de mise en œuvre et le programme de chaque formation seront remis une semaine avant son déroulement.
5. Les supports pédagogiques utilisés lors de chaque formation, en papier et sur support numérique, seront fourni lors de son exécution.
6. La remise des attestations des formations pour les participants se fera le dernier jour de chaque formation.
7. L’envoi du rapport final de la mission à L’Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Zaghouan et aux responsables de chaque champ de projet concerné par les formations devra être effectué, dans les 15 jours qui suivent la fin de la mission.

# RESSOURCES OU COMPÉTENCES HUMAINES REQUISES:

Peuvent participer à cette consultation les consultants (organismes de formation et d’expertise/bureau ….) qui ont effectué des missions similaires.

Le formateur ou les formateurs qui exécuteront la mission devront répondre au profil suivant :

1. Ayant réalisé au moins 2 formations sur chaque thème de formation.
2. Diplôme : un Niveau d'études supérieures, au moins Bac +5 ans ;
3. Minimum 3 ans d’expérience professionnelle pertinente dans le domaine concerné par la formation.

**Pour le lot 2 :**

1. Ayant conduit des missions d’évaluation avec TUNAC : audits d’Accréditation des laboratoires d’essais selon la norme 17025 dont une évaluation selon la version 2017 : (préciser les références et l’année et fournir l’attestation, ou autre document, prouvant le maintien de qualification) ;
2. Une expérience professionnelle pertinente dans le domaine de la mise en place de projets de formation et de certification dans le domaine de l’Accréditation Laboratoire ISO 17025 (citez les références et années) ;
3. Minimum 3 ans d’expérience professionnelle dans le domaine d’accréditation des laboratoires d’essai.

Remarque : Le consultant formateur qui sera proposé et validé par la commission pour la réalisation de la mission ne pourra en aucun cas être remplacé sans l'accord de la commission.

# MODE DE SELECTION

Le choix de consultant se fera selon la méthode de sélection fondée sur les qualifications des consultants (QC).

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

**Lots 1 :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères de Sélection** | **Barème** | **Notation** |
| Carrière professionnelle du consultantpertinente pour la mission de formation | 02 points/an | 20 |
| Diplômes et qualifications pertinentes pour la formation | 04 points/attestation | 40 |
| Expérience professionnelle dans des missions de formation similaires | 02 points/mission | 20 |
| Capacité à réaliser la mission: Démarche méthodologique proposée, pertinence du programme proposé | Note/20 | 20 |
| Total | \*\*\* | 100 |

**Lots 2 :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères de Sélection** | **Barème** | **Notation** |
| Carrière professionnelle pertinente de consultant pour la mission (des missions de formation similaires) | 02 points/mission | 20 |
| Diplômes, qualification pertinentes et expérience des formateurs (formations similaires, accompagnement à la mise en œuvre et l’accréditation des laboratoires selon la norme iso 17025-2017) | 04 points/attestation | 40 |
| Expérience professionnelle dans des missions d’évaluations avec TUNAC : audit d’accréditation des laboratoires d’essais selon la norme 17025. | 02 points/mission | 20 |
| Capacité à réaliser la mission: Démarche méthodologique proposée, pertinence du programme proposé | Note/20 | 20 |
| Total | \*\*\* | 100 |

Pour chaque lot, un PV d’évaluation des consultants ayant manifesté leur intérêt à assurer la 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 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 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’ISET de Zaghouan 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 des formations,
* Le contenu des livrables,
* L’offre financière.

# 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 laBanque Internationale pour la Reconstruction et le Développement ou le MESRSdoivent 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.

# CONFIDENTIALITÉ

L’expert retenu pour la présente mission est tenu à respecter une stricte confidentialitévis-à-vis des tiers, pour toute information relative à la mission ou collectée à son occasion. Tout manquement à cette clause entraine l'interruption immédiate de la mission. Cette confidentialité reste de règle et sans limitation après la fin de la mission.

# PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D’INTÉRÊT

* Lettre de candidature dûment datée et signée, au nom de Monsieur le Directeur de l’ISET de Zaghouan.
* 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
* Curriculums Vitae, selon le modèle joint en annexe 4 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

# RESPONSABILITÉS RESPECTIVES :

Le client (ISET Zaghouan) s’engage à fournir :

1. La salle de formation équipée.
2. Une salle pour les réunions organisées entre l’ISET de Zaghouan et le bureau de formation.
3. L’équipement nécessaire pour les formations.
4. La liste des candidats à former.
5. Les informations nécessaires pour la réussite de la mission : adresses électroniques, profils des apprenants, …

Le client s’engage à la prise en charge et l’organisation des pauses cafépendant la mission.

Le titulaire de la mission s’engage à

1. Collaborer avec le coordinateur de projet de l’ISET de Zaghouan pour la réussite de la mission : participation à des réunions de planification et de suivi, fournir des renseignements supplémentaire en cas de besoin, rectifications des rapports à fournir si nécessaire,…
2. Fournir les livrables mentionnés au paragraphe 6 ci-dessus.
3. Respecter les délais de chaque étape de la mission.
4. Mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour exécuter dans les meilleurs délais et conditions l’objet de cette mission.

# ANNEXES

* Annexe N°1 : Modèle de fiche de présentation du bureau de formation.
* Annexe N° 2 : Liste des formateurs du bureau.
* Annexe N°3 : Liste des formations effectuéespertinentes pour la mission.
* Annexe N° 4 : Modèle de curriculum vitae du formateur.
* Annexe N° 5 : Programme de Formation

**Annexe N° 1 : MODELE DE FICHEDE PRESENTATIONDUBUREAUDE FORMATION**

**FormulaireConsultantPAQ-DGSE-ViSA**

**Direction Générale des Etudes Technologiques**

**Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Zaghouan**

*Formations en qualité*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nomdu bureau** |  |
| **Adresse** |  |
| **Gérant** |  |
| **Numéro detéléphone** |  |
| **Numéro defax** |  |
| **E-mail** |  |
| **Site web** |  |
| **Matricule fiscal** |  |
| **RIB** |  |
| **REP parle PMI** |  |

**Annexe N° 2 : Listedesformateursdubureau**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nom& Prénom** | **Lot(s) concerné(s)** | **Diplôme universitaire** | **Nombre d’années d’expérienceprofessionnelle** | **Compétences** |
|  |  |  |  |  |

**Annexe N° 3 : Liste des formations effectuéespertinentes pour la mission de formation.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nomdubénéficiairedela formation** | **Lot(s) concerné(s)** | **Date delaformation** | **Formateur** | **Preuve de la formation, ( Liste de …) présence , attestation.. )** |
|  |  |  |  |  |

**Annexe N° 4 : MODELE DE CURRICULUM VITAE DUFORMATEUR**

**FormulaireConsultantPAQ-DGSE-ViSA**

**Direction Générale des Etudes Technologiques**

**Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Zaghouan**

*Formations en qualité*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom** |  |
| **Prénom** |  |
| **Date et lieudenaissance** |  |
| **Nationalité** |  |
| **Etatcivil** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Adresse** | **Email** | **Fax** | **Téléphone** |
|  |  |  |  |

Diplômes(OrdreDécroissant)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nomde l’1nstitution** | **Dates** | **Diplôme Obtenu** |
|  |  |  |

ConnaissancesLinguistiques etInformatiques(moyen,bon, excellent)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Langues** | **Lu** | **Parlé** | **Ecrit** |
| Arabe  Français  Anglais |  |  |  |
| Outils Informatiques |  | | |

**Compétences**

|  |
| --- |
| **Affiliationà une organisation ouuncorpsprofessionnel** |
| **Participationà desformations,séminairesEcolesd’Eté Conférences** |
| **DescriptionbrèvedevotreTravail(Recherche,Enseignement,Expertise…..)** |
| **SituationactuelleetResponsabilités** |

**Annéesd’ancienneté auprèsdel’employeur/ Nombre d’annéesd'expérienceprofessionnelle**

**Principalesqualificationspertinentespourla mission:**

**Autresinformationscomplémentaires**

Copie des diplômes, desattestations deformations,decertifications etd’expériences

Jesoussigné, certifie,en touteconscience,quelesrenseignementsci-dessus rendent fidèlement comptedema situation,demes qualifications etde mon expérience Jem’engageà assumerles conséquencesde toutedéclarationvolontairementerronée …………………………Date: …………………… *[Signature duconsultant]Jour/mois/année*

**ANNEXE 5 : Programme de Formation**

**Thème :**

**Population cible :**

|  |  |
| --- | --- |
| * **Objectifs de formation :** | **Objectifs pédagogiques** **:** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jour** | **Contenus/ Concepts**  **clés à aborder** | **Méthodes et Moyens**  **Pédagogiques** | **Durée (Heures)** | |
| **Théorie** | **Pratique** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Total** | | |  |  |

|  |
| --- |
| * **Critères et indicateurs d'évaluation :** |

**le ……………..**

**Signature et cachet**