



**REPUBLIQUE TUNISIENNE**

\*\*\*\*\*

**MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

\*\*\*\*\*

**UNIVERSITE DE GAFSA**

\*\*\*\*\*

**L'ECOLE NATIONALE D'INGENIEURS DE GAFSA (ENIGA)**

---



---

**AVIS DE SOLLICITATION DE MANIFESTATION  
D'INTÉRÊT**

**N° 09/2023-PAQ-DGSE-ENIGA**

**Objet : Accompagnement de l'ENIGA pour la mise en place d'un système management des organismes d'éducation/Formation (SMOE) jusqu'à la certification selon la Norme ISO-21001 version 2018.**

Dans le cadre de 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 pour le financement du projet PAQ pour le Développement de la Gestion Stratégique des EESR, PAQ-DGSE, l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa (ENIGA) se propose de lancer un appel à candidature pour la fourniture des services d'un Bureau d'étude pour **l'accompagnement de l'ENIGA pour la mise en place d'un système management des organismes d'éducation/Formation (SMOE) jusqu'à la certification selon la Norme ISO-21001 version 2018.**

Les Bureaux d'études intéressés à réaliser les services décrits dans les termes de références des missions, téléchargeables sur le site de l'ENIGA ([www.eniga.mu.tn](http://www.eniga.mu.tn)), sont invités à manifester leur intérêt en faisant acte de candidature et en fournissant les informations prouvant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

1. Une lettre de candidature au nom de Monsieur le Directeur de l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa
2. Un Curriculum Vitae (chef de file et expert(e)), selon le modèle joint en annexe des présents termes de référence, incluant toute information indiquant que les candidats attestent de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées.
3. Une liste des références du bureau dans des missions similaires.
4. Une copie des pièces justificatives (i) des diplômes, (ii) des expériences générales acquises par le candidat, et (iii) des qualifications du candidat en rapport avec la nature de la mission.

Le bureau sera sélectionné en accord avec les procédures définies dans les directives «Sélection & Emploi de consultants par les emprunteurs de la Banque Mondiale ».

5. Les dossiers de manifestation d'intérêt doivent parvenir à l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa par voie de poste ou être déposées directement au bureau d'ordres au plus tard le 15/02/2023 à 12 heure locale [Le cachet de la poste ou du bureau d'ordre de l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa faisant foi].

L'enveloppe extérieure devra porter la mention suivante :

**NE PAS OUVRIR**

**" Manifestation d'Intérêt pour la mission :**

**Accompagnement de l'ENIGA pour la mise en place d'un système management des organismes d'éducation/Formation (SMOE) jusqu'à la certification selon la Norme ISO-21001 version 2018."**

l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa,

l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa, Zidi Ahmed Zaroug - 2112 Gafsa Tunisie.



Programme d'Appui à la Qualité pour le  
Développement de la Gestion Stratégique  
des établissements

**TDR 09/2023**

**Termes de référence :**

**Recrutement d'un bureau d'études pour l'accompagnement de l'ENIGA pour la mise en place d'un système management des organismes d'éducation/Formation (SMOE) jusqu'à la certification selon la Norme ISO-21001 version 2018.**

1-	Contexte de l'action .....	4
2-	Objectifs de la mission.....	4
3-	Caractéristiques du soumissionnaire.....	5
4-	Etendue des services du consultant.....	5
5-	Qualifications et compétences .....	9
6-	Mode de sélection et négociation du contrat .....	10
7-	Conflits d'intérêts.....	11
8-	Confidentialité.....	11
9-	Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt.....	11
10-	Annexes.....	12

Février 2023

## 1- Contexte de l'action

Dans le cadre du Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'Employabilité « PromESsE », le MESRS a lancé en décembre 2018 un Fonds d'Innovation pour le Développement de la Gestion Stratégique des Universités (PAQ-DGSU) avec l'objectif de faciliter et d'accélérer la migration des universités publiques vers davantage d'autonomie institutionnelle, de redevabilité et de performance. Dans ce cadre, l'Université de Gafsa vise à instaurer un système d'assurance qualité interne (AQI), permettant d'améliorer sa capacité de gestion et de gouvernance, la formation et l'employabilité, la recherche et l'innovation et les services offerts aux étudiants.

C'est dans le cadre PAQ-DGSE que l'ENIGA a obtenu un financement (durée de 24 mois) pour la mise en place d'un projet intitulé «**ENIGA: Employabilité-Normalisation-Innovation-Gouvernance- Accréditation** » composé de quatre domaines : gestion et gouvernance, formation et employabilité, recherche et innovation et vie étudiante.

L'ENIGA se propose, dans le cadre du domaine de gestion et gouvernance – champ assurance qualité et accréditation, de solliciter les services d'un bureau d'études pour l'accompagnement de l'ENIGA pour la mise en place d'un système management des organismes d'éducation/Formation (SMOE) jusqu'à la certification selon la Norme ISO-21001 version 2018. Cet accompagnement doit tenir compte de l'objectif global qui est la préparation à l'accréditation du parcours ingénieur de l'école et respecter le référentiel CTI dans l'élaboration de la documentation. Dans ce cadre, le consultant est invité à assister le comité pour la certification ISO 21001 du Système Management Qualité.

L'ENIGA invite, par la présente demande, les experts/consultants intéressés à manifester leur intérêt pour assurer cette mission.

Le Lieu et la date de réception de candidature sont indiqués dans l'avis de manifestation d'intérêt et sont téléchargeables sur le site ([www.eniga.rnu.tn](http://www.eniga.rnu.tn)).

## 2- Objectifs de la mission

### *L'objectif Global de la Mission :*

Améliorer la compétitivité de **l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa (ENIGA)** à travers l'implémentation et la certification d'un système de Management (SMOE) permettant la satisfaction des attentes et des exigences de tous les acteurs et les parties intéressées de **l'ENIGA** (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels administratifs, partenaires, tutelles...).

### *Les Objectifs Spécifiques de la Mission :*

**OS1** : Développer et appliquer des processus administratifs adaptés pour mieux gouverner et répondre aux exigences académiques nouvelles.

**OS2** : Développer et appliquer des processus adaptés pour mieux répondre aux besoins des étudiants et de la Société.

### **3- Caractéristiques du soumissionnaire**

Le soumissionnaire doit se présenter comme étant une entité à statut juridique reconnu dans le domaine de la formation continue ou professionnelle et de l'assistance et accompagnement des organisations.

Le soumissionnaire doit présenter une équipe d'experts avec un chef de file qui sera responsable de la gestion du projet en collaboration avec le comité de pilotage PAQ-DGSE de **l'ENIGA**.

### **4- Etendue des services du consultant**

Cette mission consiste à assister et accompagner **l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa** à la mise en place, la mise en œuvre, la surveillance et le suivi à la certification du système de management pour les organismes d'éducation/formation (**SMOE**) pour toutes les activités pédagogiques et administratives de l'institution. L'implémentation de ce système doit tenir compte lors de l'élaboration de la documentation du référentiel CTI d'accréditation du parcours ingénieur.

La mission se déroule selon les phases suivantes :

**Phase 1 : Diagnostic et plan d'action,**

**Phase 2 : Développement des compétences,**

**Phase 3 : Conception et formalisation du système,**

**Phase 4 : Mise en œuvre et clôture des audits internes et implémentation de la revue de direction.**

**Phase 5 : Audit à blanc, actions correctives et actions d'amélioration.**

**Phase 6 : Suivi de l'audit de certification.**

Le démarrage d'une phase ne peut être initié qu'après l'achèvement de la phase précédente. L'achèvement d'une phase est marqué par l'approbation de **l'ENIGA** des livrables exigés dans Chaque phase.

### **Phase 1 : Diagnostic et plan d'action**

#### **1. Visite initiale et prise de contact**

Une journée de prise de contact entre le soumissionnaire, le comité de pilotage et le personnel de **l'ENIGA** sera organisée, durant laquelle le Chef de file du bureau de consulting et de formation doit:

- Présenter l'équipe intervenante dans le cadre de la mission de mise en place du système de management pour les organismes d'éducation/formation (**SMOE**) de **l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa**
- Présenter la méthodologie à suivre pour l'accompagnement et l'assistance de toute la mission.
- Présenter le programme de formation à dispenser au comité de pilotage et aux structures de **l'ENIGA**.

Le soumissionnaire doit fournir à **l'ENIGA** pour approbation après une semaine au maximum:

- Le plan d'audit initial (diagnostic) de l'ENIGA ;
- La composition de l'équipe intervenante, la méthodologie de l'audit initiale, la liste des documents à préparer par l'ENIGA.

## **2. Audit initial**

Le soumissionnaire est appelé à réaliser un audit initial qui englobe toutes les activités de **l'ENIGA** par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 version 2018 et des exigences légales et réglementaire.

- "Conduire une visite de diagnostic afin de prendre connaissances des infrastructures et des dispositions appliquées,
- "Examiner, analyser et évaluer l'organisation existante par rapport aux exigences de la norme internationale ISO 21001 version 2018,
- "Consigner les écarts, émettre des recommandations et établir un plan d'actions relatif aux différentes phases du projet.

L'audit initial de **l'ENIGA** doit être effectué par le Chef de file et d'un expert du domaine audité.

### **Livrables**

Elaborer un plan d'actions global du projet " *Accompagnement de l'ENIGA pour la mise en place d'un système management des organismes d'éducation/Formation (SMOE) jusqu'à la certification selon la Norme ISO-21001 version 2018*" en tenant compte des éléments de sortie de l'audit initial.

Présenter une cartographie des processus du SMOE

- Cette phase est planifiée sur une durée de **(03) HJ** et sera validée par le comité de pilotage.

### **Phase 2 : Développement des compétences**

Conformément au plan d'action présenté dans le rapport de l'audit initial (Diagnostic), le soumissionnaire doit fournir une liste de formateurs qui sera approuvée avant la planification de cette phase qui se présente comme suit:

"La sensibilisation du personnel de **l'ENIGA**, sur les enjeux de la qualité, les exigences de la norme ISO 21001 :2018 et sur les démarches d'amélioration continue,

"Former le personnel sur les techniques de management de la qualité conformément au programme de la formation détaillé dans le tableau ci-dessous.

N°	Thème	Durée	Nombre de groupe
1	Sensibilisation sur les exigences de la norme ISO 21001 version 2018	02 jours	02
2	Pilotage des processus du système management de la qualité (SMQ) en conformité avec les exigences de la norme ISO 21001: 2018	03 jours	01
3	Le management des risques selon la Norme ISO 31000 : 2018	02 jours	01
4	L'audit Interne du système management des Organismes d'Education SMOE selon la norme ISO-19011 2018.	03 jours	01

A l'issue de chaque action de formation, le soumissionnaire doit remettre à l'ENIGA :

- Le Programme détaillé des actions de formation
- Le support de formation
- Les questionnaires d'évaluation complétés par les participants.
- La fiche de présence des participants.
- Une attestation de formation ou de qualification professionnelle pour les participants
- Un rapport sur le déroulement de la formation.
- Un bilan des pratiques des participants et des difficultés qu'ils rencontrent

### **b. Durée**

La durée de la phase 2 est égale au nombre des jours de formation soit 12 H.J

### **Phase 3 : Conception et formalisation du système,**

Conformément au plan d'action présenté dans le rapport de l'audit initial et validé par le comité de pilotage du projet, le soumissionnaire doit fournir une liste d'experts qui sera approuvée avant la planification de cette phase qui comprend les étapes suivantes:

**Etape 1 : Lancement du projet de mise en place du SMOE.**

**Etape 2 : Identification du contexte de l'ENIGA, définition de la Mission, Vision, Valeurs et détermination du domaine d'application du SMOE.**

**Etape 3 : Management des ressources Humaines.**

**Etape 4 : Planification des objectifs du système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE).**

**Etape 5 : Formalisation du SMOE.**

**Etape 6 : Evaluation et Suivi de la mise en œuvre du SMOE.**

### **Livrables**

- L'analyse du contexte interne et externe ainsi que les besoins et attentes des parties intéressées
- La planification des objectifs et l'établissement de la politique qualité.
- Un plan d'action face aux risques et opportunités
- La cartographie des processus du système management qualité et leurs interactions
- Les informations documentées nécessaires pour le bon fonctionnement des processus stratégiques et opérationnelles de l'ENIGA
- Les dispositions relatives à la mise en œuvre efficace du système de management pour les organismes d'éducation/formation notamment : l'évaluation des compétences, l'évaluation des prestataires externe, le suivi des non-conformités et la maîtrise des actions correctives, etc. A ce niveau, la documentation est établie en respectant le référentiel d'accréditation CTI.
- Tout autre information documentée exigée par la norme ISO 21001 : 2018 et au fonctionnement efficace du SMOE.

Le délai global alloué à cette phase est de **24 H.J** étalé sur **six (6) mois**, tout en prenant en considération les exigences suivantes :

1. Une réunion mensuelle obligatoire de contrôle et de validation, d'une durée de **0.5 jour**, en présence du chef de file et, éventuellement, de(s) expert(s) de l'équipe intervenante et ce à partir du deuxième mois du démarrage de cette phase.
2. Le soumissionnaire, en coordination avec le comité de pilotage, doit fournir à l'**ENIGA** un Procès-Verbal qui sera validé par le comité de pilotage du projet.

Cette étape sera clôturée par la remise à l'**ENIGA** d'une copie complète et finale des documents du SMOE.

#### **Phase 4 : Mise en œuvre, audit interne et revue de direction**

Cette phase consiste, à réaliser **deux audits qualité internes**. Les deux audits internes doivent toucher l'ensemble du périmètre de Certification du SMOE de l'**Ecole Nationale d'Ingénieurs de Gafsa**.

La durée allouée à chaque audit est de **deux (02) HJ** et doit être sanctionné par la fourniture d'un rapport d'audit renfermant les écarts et les dysfonctionnements constatés ainsi que les recommandations d'amélioration et les actions correctives à mettre en œuvre.

La planification des dates des audits internes doit être coordonnées avec les représentants de l'**ENIGA**.

Le soumissionnaire doit fournir à l'**ENIGA** pour approbation, deux semaines au minimum avant chaque audit qualité interne le plan d'audit contenant la composition de l'équipe intervenante, le planning d'intervention, la méthodologie de l'audit, le domaine à auditer, etc. ;



À la suite de la réalisation de l'audit interne, les consultants doivent procéder avec les pilotes processus au traitement des non-conformités d'audit, La durée allouée à cette phase est de **trois (03) HJ** et doit être sanctionnée par la fourniture d'un plan d'action de suivi des non-conformités issues des audits internes.

La mise en œuvre des actions correctives sera effectuée par les groupes de travail avec l'assistance et l'accompagnement des experts du soumissionnaire. Durant cette phase, le chef de file doit assister et accompagner le personnel de l'**ENIGA** à développer les éléments d'entrées de la revue de direction ainsi réalisée et l'animation de la première **Revue de direction** du SMOE. Il assure aussi le suivi des éléments de sorties de la revue de direction et ce pendant **Deux (02) HJ**.

### **Phase 5 : Audit à blanc, actions correctives et actions d'amélioration**

Pour s'assurer de la conformité du SMOE par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 Version 2018 et pour préparer les pilotes des processus au déroulement de l'audit de certification, le soumissionnaire doit désigner un auditeur tierce partie pour assurer l'audit à blanc du SMOE de l'**ENIGA**.

Un expert du bureau de soumissionnaire est tenu à assister les pilotes processus à la clôture des non-conformités issues de l'audit à blanc par la mise en œuvre des actions correctives nécessaires.

- L'audit à blanc doit toucher l'ensemble du périmètre de certification, et doit être supervisé par le chef de file accompagné, éventuellement, par le(s) expert(s) désignés. **Le temps alloué à cette phase est de 02 HJ.**

### **Phase 6 : Suivi de l'audit certification 2HJ**

Cette phase consiste, à assister les audités aux traitements des non conformités suite à l'audit de certification.

- La durée allouée à cette phase est de **deux (02) HJ**.

#### **Livrable**

Fournir un plan d'action accompagné de preuves de traitement des écarts identifiés lors de l'audit.

### **5- Qualifications et compétences**

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

- Avoir au moins **deux experts (désigner un chef de fil)**, qui doivent répondre aux critères suivants :
  - Être titulaire au moins d'un diplôme de niveau Bac+5 ;
  - Avoir des certificats prouvant ses expertises en management de la qualité ;

- Avoir au moins trois expériences réussies d'accompagnement et certification réussie en ISO 9001 version 2015 ;
- Avoir au moins une expérience réussie d'accompagnement et certification en ISO 21001 version 2018 sera un atout ;
- Avoir une expérience pertinente d'accompagnement de la mise en place de SMQ (ou de SMOE) avec certification réussie dans le secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique ;
- Avoir des qualifications et des références solides dans des activités similaires à celles objet de la présente mission.

## 6- Mode de sélection et négociation du contrat

La sélection du consultant (organismes de formation et d'expertise/bureau, etc.) 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.

Les consultants (organismes de formation et d'expertise/bureau, etc.), 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 :

Rubrique	Critères de sélection	Notation
<b>Qualifications du bureau</b>	Expériences du bureau dans la mise en place des SMOE, SMQ et missions similaires (5 pts par mission)	10
<b>Diplômes et qualifications (Chef de File &amp; expert(s))</b>	- Diplôme universitaire (10 points doctorat, 8 points master ou grade équivalent, 5 points maîtrise ou diplôme équivalent).	20
	-Qualification du bureau -Lead Auditeur ISO 21001 (5 pts pour chaque expert certifié).	15
<b>Qualifications du formateur pour la mission</b>	Les formations doivent être diversifiées. 5 points pour chaque formation distincte assurée par le soumissionnaire.	20
<b>Carrière professionnelle pertinente pour la mission (des prestations similaires)</b>	10 points pour chaque projet d'accompagnement de mise en place d'un SMOE (21001/29993).	40
<b>Total</b>		100

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.

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 2<sup>ème</sup> dans la liste restreinte.

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.

### **7- Conflits d'intérêts**

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 Ministère de tutelle de **l'ENIGA** doivent déclarer leurs conflits d'intérêts 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.

### **8- Confidentialité**

Le soumissionnaire 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.

### **9- Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt**

- Lettre de candidature.
- Références récentes et pertinentes en missions similaires.
- Preuves de qualifications en rapport avec la nature de la mission.
- Curriculums Vitae de l'expert/consultant selon le modèle joint.
- Dossier administratif du bureau.

**10- Annexes**

**CV pour la candidature pour la mission de .....**

<b>1. Nom et prénom de l'expert :</b>			
<b>2. Date de naissance :</b>		<b>3. Nationalité :</b>	

**4. Niveau d'études :**

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

**5. Compétences clés :**

**6. Affiliation à des associations/groupements professionnels :**

**7. Autres formations :**

**8. Pays où l'expert a travaillé :**

**9. Langues :** (bon, moyen, médiocre)

Langue	Lu	Parlé	Écrit

**10. Expérience professionnelle :**

## TDR Mise en place SMOE selon la Norme ISO-21001 version

Depuis - Jusqu'à	Employeur	Poste

### 11. Compétences spécifiques de l'expert exigées dans le cadre de leur mission

1	.....
2	.....
3	.....
4	.....
5	.....

Compétences spécifiques :	12. Expériences pertinentes de l'expert qui illustrent le mieux sa compétence :	
<p>1 2</p> <p>3 4</p> <p>5</p> <p><b>Supprimer les numéros des compétences spécifiques non concernées par cette expérience</b></p>	<p>Nom du projet: .....</p> <p>Année : .....</p> <p>Lieu : .....</p> <p>Client : .....</p> <p>Nom et prénom de la personne de contact chez le client : .....</p> <p>Coordonnées de la personne de contact chez le client (tél. et email) : .....</p> <p>Poste : .....</p> <p>Activités : .....</p> <p>.....</p>	

**NB. Ajouter autant de lignes que d'expériences pertinentes.**

### 13. 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.*

**14. 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.*

**15. Compétences et expériences personnelles**

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

**16. Information complémentaire**

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

**17. 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]*