



REPUBLIQUE TUNISIENNE

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Et DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

**Projet de Modernisation de L'Enseignement Supérieur en Soutien à l'Employabilité
PROMESSE**



Université de Sousse

Institut Supérieur du Transport et de la Logistique de Sousse

ISTLS

Consultation n° 02/2020 Relative au

**RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT POUR
L'ACCOMPAGNEMENT A LA CERTIFICATION ISO
9001 : VERSION 2015 De l'Institut Supérieur du
Transport et de la Logistique de Sousse ISTLS**

1. CONTEXTE DE L’ACTION	
2. OBJECTIFS DE LA MISSION.....	
3. BENEFICIAIRE DE LA MISSION	
4. TACHES, ACTIVITES ET REPARTITION DE LA MISSION	
5. RESULTATS ATTENDUS.....	
6. LIVRABLES.....	
7. DUREE ET LIEU D’EXECUTION DE LA MISSION.....	
8. QUALIFICATIONS ET PROFIL DU CONSULTANT.....	
9. PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D’INTÉRÊT	
10. MODIFICATION DE LA MANIFESTATION D’INTERET	
11. MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT	
12. CLAUSES ADMINISTRATIVES	
13. CONFLITS D’INTERET.....	
14. CONFIDENTIALITE.....	

1. CONTEXTE DE LA MISSION

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 engagé un Programme Intégré de Certification des Compétences pour renforcer l'employabilité (4C) au profit de L'Institut Supérieur du Transport et de la Logistique de Sousse (ISTLS).

Dans le cadre de ce projet, l'ISTLS invite, par la présente demande, les organismes intéressés à manifester leur intérêt pour assurer l'assistance technique du projet portant sur la mise en place d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) selon la norme 9001 version 2015 afin d'assurer une amélioration continue de la qualité de ses prestations de ses différents domaines d'activités de recherche et développement, de formation et d'enseignement, ainsi que dans les structures de soutien et de support administratifs et techniques. Dans cet objectif, l'ISTLS vise une certification Qualité de son organisme selon la norme ISO 9001 version 2015.

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

- Une lettre de candidature, dûment datée et signée, au nom de Madame Maïssa Chaïbi, Directrice du centre 4C ;
- Toute information indiquant que le candidat atteste de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'il est qualifié pour exécuter les dits services selon le modèle de CV joint aux termes de références (maximum 6 pages).

Les candidats intéressés peuvent obtenir de plus amples informations au sujet des termes de référence par mail à l'adresse électronique : maïssa.chaïbi@istls.u-susse.tn.

Les manifestations d'intérêts doivent être déposées directement sur le site TUNEPS et parvenir par voie de poste à l'adresse : **BP 247-4000, Sousse**, ou déposées directement au bureau d'ordre de l'ISTLS, et ce au plus tard **le 12/10/2020** à 10 heures 00mn, heure locale, avec la mention suivante :

***« Ne pas ouvrir, manifestation d'intérêt pour le RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT
POUR L'ACCOMPAGNEMENT A LA CERTIFICATION ISO 9001 : VERSION 2015 -
Projet PAQ-4C- ISTLS - Université de Sousse »***

(Le cachet de la poste ou du bureau d'ordre faisant foi)

2. OBJECTIFS DE LA MISSION

L'ISTLS invite, par la présente consultation, les candidats éligibles intéressés à manifester leurs intérêts, pour son accompagnement à la certification conformément à la norme ISO 9001 version 2015 et ce afin de structurer l'organisation, de capitaliser l'expérience et le savoir-faire acquis dans le secteur de L'enseignement supérieur.

3. BÉNÉFICIAIRES D LA MISSION

Les enseignants, les étudiants et l'administration relevant de l'Enseignement Supérieur à l'ISTLS seront les premiers bénéficiaires de la présente consultation.

En effet, l'**Institut Supérieur du Transport et de la Logistique de Sousse** est une institution dépendant de l'Université de Sousse. Il a été créé par le décret n° 2001-2495 le 31 octobre 2001 (J.O.R.T. N° 2495/2001).

L'ISTLS, impliqué dans la réforme LMD depuis l'année universitaire 2008/2009, a réalisé un progrès appréciable en termes de la qualité de formation, de sa réputation et en termes des acquis en équipements pédagogiques et didacticiels au cours des dernières années dont on vise un impact progressif sur la qualité de formation d'une promotion à l'autre.

Il a pour mission d'assurer les formations suivantes :

Licences :

- Sciences du Transport (Parcours : Transport Maritime / Planification et Aménagement du Transport Terrestre)
- Génie Logistique (Parcours : Logistique Industrielle / Logistique de distribution / Logistique des Opérations Internationales)
- Technologies et Ingénierie du Transport (Parcours : Diagnostique et Maintenance des systèmes de Transport / Transport terrestre/ Transport maritime)

Mastères :

- Mastère de recherche en Sciences et Ingénierie du Transport et de la Logistique (S.I.T.L)
- Mastère professionnel en Ingénierie du Transport et de la Logistique (MP.I.T. L)
- Mastère professionnel en Management des Affaires Maritimes (MP.M.A.M)

L'ISTLS dispose d'un effectif total de d'environ 172 personnes réparti comme suit : 11 agents administratifs, 1 technicien, 21 ouvriers et 139 enseignants (76 permanents, 20 contractuels et 43 vacataires), répartis sur trois départements ;

- Département Technologies et Ingénierie du Transport ;
- Département Economie et Planification du Transport ;
- Département Logistique.

4. TÂCHES, ACTIVITÉS ET RÉPARTITION DE LA MISSION

Dans cette mission, le prestataire doit accompagner l'ISTLS pour la certification qualité ISO 9001 version 2015. Les trois phases suivantes sont prévues :

Phase I : Diagnostic et évaluation de la situation actuelle de l'ISTLS par rapport à la norme ISO 9001 version 2015 (Audit Initial)

Un diagnostic qualité et une évaluation de la situation seront réalisés à travers un ensemble d'entretiens et de réunions afin de :

- Comprendre l'organisation de l'ISTLS et la structure du système qualité,
- Evaluer les contraintes existantes et les moyens disponibles.
- 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'institut à identifier, à hiérarchiser les améliorations, et à élaborer un plan d'actions.

Phase II : Accompagnement à la mise en œuvre d'un plan d'actions détaillé incluant la formation de tout le personnel concerné :

- Elaborer un plan d'actions détaillé découlant du diagnostic et accompagner l'ISTLS à 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,
- Former et sensibiliser **12 personnes** (8 enseignants et 4 administratifs) sur les concepts de la qualité et les exigences de la norme ISO 9001 v 2015,
- Former et Certifier 2 auditeurs internes,
- Elaborer et définir le planning de répartition des tâches,
- Estimer le nombre de jours nécessaires pour : la conception et la planification, la mise en œuvre effective du système et la vérification du système,
- Assurer une formation à la rédaction éventuelle des procédures, instructions de travail et manuel qualité à la structure d'implantation,
- Accompagner activement la structure d'implantation dans toute la phase de la rédaction du système documentaire,
- Une fois le système documentaire élaboré, assister l'ISTLS dans sa mise en œuvre pour l'application de toutes les exigences de la norme,
- Assister l'ISTLS à la mise en œuvre du processus d'audit interne et du processus de revue de direction.

Phase III : Accompagnement à la certification

Les activités liées à cette phase de la mission sont les suivantes :

- **Identification des besoins complémentaires** : Evaluation de l'état du système qualité mis en place lors de la 1^{ère} et de la 2^{ème} phase et identification des mesures correctives complémentaires à mettre en œuvre.

- **Assistance à la mise en place des mesures correctives** : Elaborer et planifier en relation avec la structure d'implantation toutes les mesures complémentaires à celles de la 1^{ère} et de la 2^{ème} phase pour assurer la conformité du système qualité avec la norme ISO 9001 : Version 2015 et préparer l'ISTLS à la certification.
- **Audit de pré-certification** : Assister l'ISTLS à la mise en place des actions correctives et assister à la préparation du dossier de certification et assurer le suivi jusqu'à l'obtention de la certification.

5. RÉSULTATS ATTENDUS

- Diagnostic qualité, et plan d'action réalisés.
- Formation et sensibilisation de 12 personnes réalisées.
- Certification de 2 auditeurs internes réalisée.
- Un SMQ complet, adapté et conforme à la norme ISO 9001 : Version 2015 prêt pour la certification.

6. LIVRABLES

- Rapport de diagnostic.
- Plan d'actions détaillé découlant du diagnostic.
- Attestations de formation.
- Rapport d'audit de pré-certification.
- Certificats d'audit interne.

7. LES LIVRABLES, RÉDIGÉS EN LANGUE FRANÇAISE, DOIVENT ÊTRE FOURNIS SELON LA FORME JUGÉE SATISFAISANTE PAR L'ISTLS ET LE COMITÉ DE SUIVI DU CENTRE DE CARRIÈRES ET DE CERTIFICATION DES COMPÉTENCES (4C) DE L'ISTLS. UNE FOIS VALIDÉS, TOUS LES RAPPORTS SERONT REMIS À L'ISTLS ET À SON CENTRE 4C EN VERSION PAPIER, EN TROIS (3) EXEMPLAIRES, AVEC UN ENVOI EN PARALLÈLE PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE (SOUS FORMAT WORD ET PDF). L'ENVOI DU RAPPORT FINAL DE LA MISSION À L'ISTLS ET À SON CENTRE 4C DEVRA ÊTRE EFFECTUÉ, DANS LES 15 JOURS QUI SUIVENT LA FIN DE LA MISSION DURÉE ET LIEU D'EXÉCUTION DE LA MISSION

Les activités de la Mission se dérouleront dans les locaux de l'ISTLS. La période d'intervention de la mission devra être effectuée entre les mois d'Octobre 2020 et Décembre 2021 avec un démarrage le plus rapidement possible.

La fin d'exécution est fixée pour le 15 décembre 2021 comme date limite.

Tous les livrables seront remis par le prestataire au comité qualité dans un délai de 5 jours à compter de la fin de la mission.

Une phase est considérée comme exécutée après réception des livrables correspondants.

Lors de la validation des livrables, l'ISTLS 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 consultant disposera d'un délai de 2 jours qui ne saurait affecter le délai contractuel, pour procéder aux corrections et rattrapages nécessaires et remettre les rapports après formulation des remarques et demandes de complément par l'ISTLS.

L'ISTLS se réserve un délai de 2 jours pour l'appréciation du rapport final.

8. QUALIFICATIONS ET PROFIL DU CONSULTANT

Peuvent participer à cette consultation les consultants (organismes de formation et d'expertise) agréés, en accord avec les procédures définies dans les Directives « Sélection & Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque Mondiale - Mai 2004 » ; et justifiant qu'ils possèdent toutes les compétences et les garanties requises pour assurer, dans de bonnes conditions, l'exécution de ce marché. Ils doivent se justifier de :

Une accréditation

Une certification en Qualité ISO 9001 version 2015,

Une expérience professionnelle d'au moins de 10 ans,

Avoir au moins 3 actions réalisées durant les 3 dernières années en matière d'accompagnement dans la mise en place d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2015 dans des établissements universitaires en Tunisie.

La pertinence dans l'accompagnement et la mise en œuvre de projets management de la qualité, de formation et de certification ISO 9001 de 2015,

Auditeur qualité tierce partie.

9. PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

La manifestation d'intérêt fait connaître les prestations faisant l'objet du marché, fixe les procédures et stipule les conditions. Elle est téléchargeable sur le site de www.tuneps.tn.

Le dossier de la présente consultation sera composé des pièces suivantes :

- a) Une lettre de candidature, dûment remplie, datée et signée.
- b) Une copie certifiée conforme à l'original de l'agrément.
- c) Pièces justificatives de l'expérience du soumissionnaire ;
- d) Liste des missions réalisées par le soumissionnaire durant les 10 dernières années dans des missions similaires et par les pièces justificatives (contrats, etc.) ;
- e) Liste de l'équipe intervenante appuyée par des CV et par les pièces justificatives (photocopies des diplômes, attestations d'expérience, etc.) ;
- f) Descriptif de la méthodologie proposée pour assurer la réalisation de la mission ;
- g) Planning envisagé pour l'exécution de la mission dans le délai proposé ;
- h) Une proposition détaillée du programme de formation sous forme de tableau récapitulatif portant en détail l'intitulé des différents modules, leurs objectifs, les résultats escomptés et le nombre d'heures allouées à chacun.
- i) Une fiche technique présentant un résumé des objectifs et des résultats attendus.

- j) Le plan de charge de l'équipe intervenante
- k) Une copie de l'offre sur support électronique.

Le centre 4C-ISTLS se réserve le droit de vérifier, par n'importe quel moyen, les informations données par le soumissionnaire.

10. MODIFICATION DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Le centre 4C-ISTLS peut, pour quelque motif que ce soit, de sa propre initiative ou à la suite d'une demande d'éclaircissement présentée par un soumissionnaire, modifier la manifestation d'intérêt en procédant à la publication, selon le cas, d'un Additif ou d'un Rectificatif sur le site de : www.tuneps.tn.

L'Additif ou le Rectificatif sera notifié 10 jours avant la date limite de réception des propositions par écrit à tous les soumissionnaires qui ont déjà retiré la manifestation d'intérêt et aura valeur obligatoire à leur encontre.

11. MODE DE SELECTION ET NEGOCIATION DU CONTRAT

Le mode de sélection de consultant est celui de qualification du bureau d'étude conformément aux procédures définies dans les directives « Sélection et Emploi des Consultants par les emprunteurs de la Banque Mondiale », éditées en janvier 2011 et mises à jour en juillet 2014. Une commission de sélection (CS) des candidatures établira un classement des candidatures selon les critères suivants :

Critères de sélection		Notation
Expérience Générale des consultants		05
Carrière professionnelle pertinente pour la mission	Expérience professionnelle avec des institutions universitaires	10
	Les références en missions similaires	05
	Les références en missions similaires dans des établissements d'enseignement supérieur	20
	Expériences pour l'Audit	10
Diplômes et Qualifications pertinentes pour la mission	Diplômes des intervenants	10
	Certification	15
	Accréditation	10
Capacité à réaliser la mission	Démarche méthodologique proposée avec notamment une planification de la mission en détaillant le nombre d'homme jour par activité	15
Note obtenue	 /100

Un Procès-Verbal de classement des consultants est rédigé au terme de la sélection par la CS qui établira une liste restreinte pour la négociation du contrat. Un score minimal de 70/100 est requis pour être éligible. Tout candidat ayant un score nul dans l'une des trois rubriques est éliminé de la sélection, indépendamment de son score final.

Avant l'attribution définitive du contrat, celui-ci sera négocié avec le consultant sélectionné. Les négociations portent essentiellement sur :

- Les conditions techniques de mise en œuvre de la mission, notamment le planning détaillé de déroulement.
- L'approche méthodologique.
- Le contenu des livrables.
- La proposition financière.

12. CLAUSES ADMINISTRATIVES

- Délai de la validité des offres

Les offres seront valables pour une période de 90 jours à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des soumissions. Une offre valable pour une période plus courte sera écartée par l'acheteur comme non conforme aux dispositions du dossier de la consultation.

- Caractère des prix de l'offre

Le consultant est tenu de présenter des prix de son offre en fonction du nombre de jours de la mission en hors TVA et aussi en toutes taxes comprises. Les prix seront fermes et non révisables et comportant toutes les dépenses et frais relatifs à la mission en question.

- Respect des conditions de la consultation

Le fait pour un soumissionnaire de déposer une offre, implique pour lui aucune restitution, ni réserve de toutes les clauses et conditions inscrites dans le présent cahier des charges.

En outre et du seul fait de la présentation de leurs offres, les soumissionnaires sont censés avoir recueilli par leurs propres soins et sous leur entière responsabilité, tout renseignement jugé par eux nécessaires à la parfaite exécution de leurs obligations telles qu'elles découlant des pièces constitutives.

- Cautionnement définitif

Le montant du cautionnement définitif est fixé à 3% du montant du Marché.

La restitution du cautionnement définitif sera dans un délai de deux mois après la réception définitive.

- Droit d'enregistrement

Les frais d'enregistrement sont à la charge du soumissionnaire conformément à la législation en vigueur.

- **Modalités de paiement**

Les honoraires seront facturés par tranches selon l'état d'avancement et **sous réserve de la validation des livrables** par le comité de pilotage.

Les conditions de paiement seront définies lors de l'établissement du prestataire retenu.

Tranche I : **20%** des honoraires après la conception du SMQ et la définition du programme d'acquisition des compétences

Tranche II : **30%** des honoraires après le développement de la structure documentaire d'appui au Système de Management.

Tranche III : **50%** des honoraires après la mise en application du système, son suivi et son amélioration : système mis en place sur le périmètre retenu conformément à la norme ISO 9001 :2015 soit à la fin de la mission.

- **Pénalités de retard**

Pour tout retard dans l'exécution de la mission par rapport au planning établi en commun accord, il sera appliqué aux consultants une pénalité de **0.1% du montant total par jour de retard** sans la mise en demeure préalable. Toutefois, le montant total de la pénalité ne doit pas dépasser les cinq pour cent (5%) du montant définitif du marché.

- **Résiliation du contrat**

L'ISTLS pourra procéder à la résiliation du contrat de plein droit après mise en demeure préalable :

- En cas de non exécution par le Consultant de l'une des clauses prévues par le marché.
- Lorsque le fournisseur se livre à des actes frauduleux à l'occasion de l'exécution du marché, notamment sur la nature ou la qualité des prestations
- En cas de faillite, d'insolvabilité.
- En cas où le titulaire du marché a failli à l'engagement objet de sa déclaration de ne faire par lui même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de sa réalisation.

- **Règlement des litiges**

Tout différend lié au présent contrat que les parties ne pourrait régler à l'amiable sera soumis à arbitrage/conciliation conformément au droit Tunisien. A défaut le différend sera soumis aux tribunaux compétents de Tunis et l'affaire sera traitée conformément au droit Tunisien.

13. 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.

14. CONFIDENTIALITE

Le consultant 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.