





Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'Employabilité PROMESSE Programme d'Appui à la Qualité PAQ pour soutenir le Développement de la Gestion Stratégique des Établissements d'Enseignements Supérieur (PAQ-DGSE)

Université de Tunis

TERMES DE RÉFÉRENCE PAQ-DGSE-SC TDR N° 02/2021 PAQ-DGSE-020-UT-ISMT

Institut Supérieur de Musique de Tunis

Formation en « Management de la Qualité - SMQ (ISO 9001) et Management d'Organismes d'Éducation - SMOE (ISO 21001) »

SOMMAIRE

Contenu

1.	CONTEXTE DE L'ACTION	3
2.	OBJECTIFS DE LA MISSION	4
3.	BÉNÉFICIAIRE DE LA MISSION	5
4.	ACTIVITÉS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DE LA MISSION	5
5.	RESULTATS ESCOMPTES	6
6.	LIVRABLES	6
7.	RESSOURCES OU COMPÉTENCES HUMAINES REQUISES	7
8.	EXPÉRIENCES SIMILAIRES	7
9.	PÉRIODE, DURÉE ET LIEU D'EXÉCUTION DE LA MISSION	
10.	QUALIFICATIONS ET PROFIL DU CONSULTANT	7
11.	PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT	7
12.	MODE DE SÉLECTION ET NÉGOCIATION DU CONTRAT	8
13.	OBLIGATION DU CONSULTANT	9
14.	CONFLITS D'INTÉRÊT	9
15.	CONFIDENTIALITÉ	10
16	ANNEYES	11

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 lancé le programme « **Projet de modernisation de l'enseignement supérieur en soutien à l'employabilité (PROMESSE)** », financé par la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD), qui vise l'amélioration de l'employabilité des diplômés de l'enseignement supérieur et le renforcement de la gestion de l'enseignement supérieur. Suite à ce programme, le MESRS a conduit le projet de Développement de la Gestion Stratégique des Établissements d'enseignement supérieur (PAQ-DGSE) dont l'objectif principal est le renforcement des capacités de gestion pédagogique, administrative, financière et de vie universitaire des établissements universitaires.

Le PromESsE/TN, ci-après désigné par le Projet, comporte deux composantes principales visant à : (i) améliorer l'employabilité des diplômés du supérieur afin de garantir une meilleure intégration sur le marché du travail et, (ii) renforcer la gestion de l'enseignement supérieur. Les deux composantes sont interconnectées dans la mesure où, pour être pérennes, les initiatives visant une meilleure employabilité nécessitent un système d'enseignement supérieur modernisé et des institutions d'enseignement et de recherche étroitement connectées au marché du travail et qui lui sont réactives.

Du point de vue méthodologique, le Projet engagera deux types d'initiatives : (i) des mesures « systémiques » ou encore « interdisciplinaires » intervenant à l'échelle « macro » du système d'enseignement supérieur et de recherche scientifique pour soutenir l'élaboration de stratégies et leur mise en application, l'expérimentation de projets pilotes, la révision de textes réglementaires ainsi que, (ii) des mesures incitatives bénéficiant au niveau plus spécifique, i.e. d'un cursus, d'une structure ou d'une institution d'enseignement et de recherche. Ces mesures incitatives seront appuyées par des fonds compétitifs d'innovation dans le cadre du Programme d'Appui à la Qualité (PAQ) pour financer, sur une base compétitive, des projets proposés dans le cadre d'appels à propositions thématiques, et les présents TDRs s'intègre dans le cadre du projet intitulé *Innovation Stratégique en Musique – ISM-ISMT*, présenté l'Institut Supérieur de Musique, Relevant de l'Université de Tunis.

Dans le cadre du projet PAQ-DGSE, l'Institut Supérieur de Musique de Tunis lance son projet intitulé Innovation Stratégique en Musique ISM-ISMT qui se focalise sur quatre domaines spécifiques : gestion et gouvernance, formation et employabilité, recherche et innovation et vie estudiantine. Dans le cadre de ce projet, intitulé, Innovation Stratégique en Musique : ISM-ISMT de l'Institut Supérieur de Musique de Tunis, cette dernière invite, par la présente demande, les organismes intéressés à manifester leur intérêt pour assurer la coordination pédagogique et technique du projet de formation dans « le management de la qualité ».

Les consultants individuels et/ou les organismes de formation intéressés à réaliser les services décrits dans les termes de référence, téléchargeables sur le site : http://www.ismt.rnu.tn/ doivent fournir les informations pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

- Une demande de proposition, dûment datée et signée, au nom de Monsieur Wael Samoud, chef du projet PAQ-DGSE de l'ISM de Tunis ;
- Toute information indiquant que le candidat atteste de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'il est qualifié pour exécuter les services mentionnés 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 : samoud.wael@gmail.com.

Les manifestations d'intérêts doivent être déposées directement sur le site de l'ISMT pour les organismes de formation et déposer directement au bureau d'ordre de l'établissement ou par voie postale pour les consultants individuels à l'adresse suivante:

Institut Supérieur de Musique de Tunis

20, Rue de Paris, 1000, Tunis, Tunisie

Au plus tard le 15 Juillet 2021 à 12H, avec la mention suivante :

« Ne pas ouvrir, termes de référence pour la formation en « Management de la Qualité - SMQ (ISO 9001) et Management d'Organismes d'Éducation - SMOE (ISO 21001) » du projet PAO- DGSE- ISMT- Université de Tunis »

Toute candidature parvenant après la date limite susmentionnée sera considérée comme nulle et non avenue.

2. OBJECTIFS DE LA MISSION

Cette mission de formation en Management de la Qualité et en et Management d'Organismes d'Éducation vise à renforcer les connaissances en matière des « *Principes de Management de la Qualité* » au profit de l'équipe du projet PAQ-DGSE, membres du Comité pour la Qualité (CpQ), du Comité de Pilotage (CP) et du Comité Technique d'Exécution (CTE) de l'Institut Supérieur de Musique de Tunis, en vue de l'obtention de la certification conformément à la norme ISO 21001 version 2018.

En effet, étant donnée la complexité du projet DGSE, et du fait que notre établissement aura à gérer des projets d'appui à la qualité, l'ISMT se propose d'entreprendre des actions de formation en vue de former des compétences qui seront capables, par la suite, de piloter, exécuter et suivre l'exécution, ainsi que l'évaluation des performances du projet PAQ-DGSE, et de bien conduire les missions confiées à des projets futurs de développement auxquels l'établissement pourra s'engager.

Il s'agit de renforcer les valeurs, les règles, les normes et les principes susceptibles de servir de base au management et/ou de contrôle de la qualité, d'où la nécessité d'améliorer les performances de l'établissement. Dans ce cadre, l'ISMT vise à introduire des standards nécessaires à la crédibilité, la lisibilité et la hiérarchisation de l'établissement via une dynamisation et une valorisation de l'Assurance-Qualité interne et externe. Dans ce contexte, la mise en place d'un SMOE « Système de Management des Organismes d'Éducation » est un objectif à atteindre. Les membres du comité pour la Qualité sont chargés de maintenir ce système. Pour ce faire, ils devront suivre les actions de formation suivantes :

	Numéro	Thème	Durée	Nombre de participants
	Les principes de management de la qualité selon les exigences de la normes ISO 9001 version 2015 Les principes de management des		3 jours	Un seul groupe de 15 personnes (max)
			3 jours	Un seul groupe de 15

	Organismes d'Éducation selon les exigences de la normes ISO 21001 version 2018		personnes (max)
03	Management par les risques selon la norme		Un seul groupe de 15 personnes (max)
04			Un seul groupe de 15 personnes (max)
05	Indicateurs et tableaux de bord (selon la norme AFNOR FD X 50-171)	2 jours	Un seul groupe de 15 personnes (max)
06	Traitement des non-conformités et actions correctives	2 jours	Un seul groupe de 15 personnes (max)
07	Audit interne selon la norme ISO 19011:2018	2 jours	Un seul groupe de 15 personnes (max)

Au terme de ces actions, les membres formés seront capables de :

- Connaître toutes les exigences de la norme ISO 9001:2015 et la norme ISO 21001:2018 en matière de système de management de la qualité.
- Comprendre les exigences relatives au système de management de la qualité SMQ et SMOE.
- Intégrer la qualité au niveau des méthodes d'enseignement.
- Connaître les normes de certification des compétences.
- Définir le concept de risques et de mise en contexte.
- Présenter les parties prenantes et les composantes du contrôle interne et du management des risques.
- Comprendre parfaitement le cycle PDCA.
- Comprendre le principe de l'audit interne et le traitement des non-conformités et les actions correctives.
- Savoir comment développer des indicateurs et des tableaux de bord pertinents.

3. BÉNÉFICIAIRE DE LA MISSION

- Les membres du comité pour la Qualité relevant de l'ISMT-UT. Ceux-ci suivront des actions de formation dans le *management de la qualité* et le *management des organismes d'éducation* pour ainsi être en mesure d'utiliser ces connaissances lors de la finalisation et la concrétisation du projet DGSE.
- Les administratifs peuvent aussi en bénéficier.
- les étudiants de l'ISMT, membre du comité d'exécution du projet PAQ-DGSE peuvent également bénéficier de cette formation sur les exigences relatives au système de management de la qualité, puisqu'elle peut faire l'objet d'un module à utiliser pour former nos étudiants.

4. ACTIVITÉS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DE LA MISSION

Sur la base des objectifs fixés pour la mission, le soumissionnaire retenu sera appelé à assurer les formations indiquées ci-dessus (tableau du paragraphe 2) dont la finalité sera d'aider le CpQ à la mise en place d'un système de management des Organismes d'Éducation (SMOE) en vue de l'obtention d'une certification ISO 21001 version 2018. Pour ce faire, il aura à réaliser les tâches suivantes sous l'autorité de l'ISMT, et en parfaite collaboration avec la direction de l'établissement et le chef du projet PAQ-DGSE :

- Elaboration et réalisation d'un plan de formation sur :
 - ✓ les exigences des normes de qualité (ISO 9001 :2015 et ISO 21001:2018) :

- ✓ la démarche de l'implémentation d'un système de Management de la Qualité SMQ et SMOE,
- ✓ la démarche de la mise en place d'un système de management pour les organismes d'éducation (SMOE) au sein de l'ISMT;

La formation des membres des comités du projet devrait comporter aussi entre autres :

- Formations sur les exigences, les concepts de la norme ISO-9001 version 2015.
- et le pilotage des processus en conformité avec toutes les exigences de la norme ISO-9001 (version 2015).
- Formation sur la planification stratégique dans le cadre d'un système de management SMOE.
- Formation portant sur les concepts de la qualité et l'analyse des risques et des opportunités.
- Formation pour une qualification d'auditeurs internes du SMOE.

5. RESULTATS ESCOMPTES

Les résultats attendus à l'issu de cette mission sont principalement :

- Atteinte des objectifs de formation et du degré de satisfaction des bénéficiaires cibles par le biais de questionnaires ;
- Maîtrise des objectifs, des exigences et des articulations d'un SMOE.
- Identification des étapes de mise en œuvre d'un SMOE.
- Saisie et compréhension du management de la qualité dans les organismes de formation.
- Des compétences bien développées en termes de méthodes et d'outils de pilotage d'un SMOE dans les organismes de l'éducation selon les normes ISO 21001:2018.
- Aptitude à réaliser un audit qualité interne d'un SMOE.
- Adoption d'une logique d'amélioration continue, motivante pour les formateurs et les intervenants.

6. LIVRABLES

- 1) Des rapports de synthèse au terme de chaque formation énumérée ci-dessus, transmis à l'ISMT au nom du Chef du Projet PAQ-DGSE de l'ISMT, de l'avancement et de la concrétisation de l'activité correspondante.
- 2) Les formulaires (fiches) d'évaluation remplis à la fin de chaque formation, fait par un expert du domaine, portant sur le déroulement de l'action de formation et les évaluations correspondantes.
- 3) Des attestations de formation pour chaque participant et pour chaque thème de formation.
- 4) La fiche de présence de chaque formation réalisée.
- 5) Un document de formation et/ou supports pédagogiques/didactique utilisés pour chaque thème de formation (en format numérique en pdf et ppt).

Les livrables, rédigés en langue française, doivent être fournis selon la forme jugée satisfaisante par l'ISMT et le comité de suivi du PAQ-DGSE. Une fois validés, tous les rapports seront remis à la l'ISMT et au chef du PAQ-DGSE en version papier et numérique, 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'ISMT et à son chef du PAQ-DGSE devra être effectué, dans les 15 jours qui suivent la fin de la mission comme pièces justificatives au règlement.

7. RESSOURCES OU COMPÉTENCES HUMAINES REQUISES

Le consultant à retenir pour assurer cette formation doit être un formateur qualifié, un Consultant spécialiste dans les systèmes de Management de la Qualité, notamment celui de la norme ISO 9001, attestant d'une bonne expérience professionnelle.

8. EXPÉRIENCES SIMILAIRES

Il devra répondre aux exigences du profil suivant :

- ✓ Expérience avérée à l'échelle nationale et/ou internationale
- ✓ Formateur qualifié, justifiant de plusieurs missions de formation sur la norme ISO 9001:2015 et sur le norme 21001:2018 (souhaité)
- ✓ Consultant ayant accompagné jusqu'à la certification, de plusieurs entreprises/organisations dans la mise en place de système de management de la qualité ou dans la migration vers la version 2015.

9. PÉRIODE, DURÉE ET LIEU D'EXÉCUTION DE LA MISSION

La formation des enseignants sera dispensée dans nos propres locaux de l'Institut Supérieur de Musique de Tunis.

La mission se déroulera durant une période au maximum de 3 mois, ou pendant toute autre période fixée ultérieurement par la l'ISMT après concertation avec l'organisme concerné.

La date de démarrage de la mission sera fixée par l'ISMT lors de la négociation du contrat.

10. QUALIFICATIONS ET PROFIL DU CONSULTANT

Peuvent participer à cette consultation, les consultants individuels ayant et justifiant :

- Une expérience professionnelle pertinente d'au moins de 15 ans.
- Une expérience professionnelle pertinente d'au moins 10 ans dans le domaine de la conception et de la mise en œuvre de projets de formation et dans le domaine de management de la qualité.
- Une expérience professionnelle pertinente d'au-moins 10 ans en Management de Projets.
- Une bonne connaissance des structures de l'enseignement supérieur.
- Avoir participé à des actions et projets similaires est un atout.
- Avoir une bonne maîtrise des outils informatiques (word, excel, powerpoint..., etc.).
- Avoir une maîtrise de la langue française à l'oral et à l'écrit.

11. PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Les consultants/formateurs individuels, au sens des directives « Sélection et emploi des consultants par les emprunteurs de la Banque Mondiale, octobre 2006 », désirant manifester leur intérêt à fournir les services décrits ci-dessus, doivent adresser au nom du directeur de

l'Institut Supérieur de Musique de Tunis un dossier de candidature en langue française comprenant les pièces suivantes :

- Demande de proposition, dûment datée et signée, au nom du directeur de l'ISMT.
- Les CV de l'intervenant avec pièces justificatives suivant le modèle de l'annexe 1, La fiche de renseignement (annexe 2)
- Référence récente (5 dernières années) et pertinentes en missions similaires (annexe 3).
- Les copies certifiées des diplômes universitaires du consultant.
- Les copies des attestations de formation et de bonne exécution.
- Un chronogramme /planning de réalisation de la mission selon le modèle de **l'annexe**
- Les fiches pédagogiques et méthodologie des actions de formation suivant le modèle de l'annexe 5.
- Le présent document « termes de références » dûment signé et paraphé à chaque page.

N.B: Toute offre parvenue après la date mentionnée ci-dessus ne sera pas prise en considération.

Les dossiers de candidature doivent parvenir par voie postale (normale, recommandée ou rapide) ou par dépôt direct au bureau d'ordre de l'ISMT au plus tard le **15 juillet 2021 à 12 heures 00mn**, heure locale (le cachet du bureau d'ordre de l'ISMT faisant foi pour déterminer les délais) avec la mention suivante :

Projet PAQ-DGSE-020-UT-ISMT

« Ne pas ouvrir, manifestation d'intérêt pour Formation en « Management de la Qualité - SMQ (ISO 9001) et Management d'Organismes d'Éducation - SMOE (ISO 21001) »

Adresse: 20, Rue de Paris, 1000, Tunis, Tunisie

12. MODE DE SÉLECTION ET NÉGOCIATION DU CONTRAT

Le mode de sélection est celui de consultant individuel (CI) par la mise en concurrence ouverte, conformément aux procédures définies dans les directives « sélection et emploi des consultants par les emprunteurs de la banque mondiale, Edition janvier 2011 ; mises à jours en juillet 2014 ».

Le comité technique de soumissions établira le dépouillement des candidatures. Il établira, pour la présente mission, un classement de tous les consultants ayant manifesté leur intérêt, en fonction de leurs qualifications au regard de la nature de la mission, et sélectionnera le consultant ayant les qualifications et les références adéquates pour la réalisation de cette mission.

Les critères suivants constituent la grille de sélection des participants :

Critè	Notation	
Expérience g	05	
Camiène professionnelle	Expérience professionnelle à caractère académique	10
Carrière professionnelle pertinente pour la mission	Les références en missions similaires	05
pertinente pour la mission	Les références en missions similaires dans des établissements d'enseignement supérieur	10
Qualifications et compétence	Diplômes des intervenants	05
du ou des consultants	` .	
	Missions	
Adéquation du programme	Pertinence du programme de formation	10
de formation	Modalité de formation et méthodologie	20
Conformité du plan de	Plan de travail	05
travail et de la méthode	Organisation et personnel Assistance	
proposée aux Termes de	proposée aux Termes de post formation (forum de discussion, site	
référence web, discussion à distance à travers le net)		10
Fourniture de Log	05	
N	/100	

Un PV d'évaluation des consultants ayant manifesté leur intérêt à assurer cette mission est rédigé au terme de la sélection par le Comité technique 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. En cas d'accord suite aux négociations, le consultant sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat.

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.
- Le contenu des livrables.
- L'offre financière.

13. OBLIGATION DU CONSULTANT

- Le consultant est tenu de signer et de parapher le présent TDR dans toutes ses pages
- Le consultant est tenu de remplir obligatoirement la totalité des annexes (1, 2, 3, 4 et 5). Faute de quoi son offre sera rejetée.

14. CONFLITS D'INTÉRÊT

Les consultants en conflits d'intérêt, c'est-à-dire qui auraient un intérêt quelconque direct ou indirect au projet PAQ DGSE, doivent déclarer leurs conflits d'intérêt au moment de la transmission de la lettre de candidature pour la mission ; en particulier, tout fonctionnaire doit présenter les autorisations nécessaires pour assurer la mission.

15. CONFIDENTIALITÉ

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.

Date:

Signature du Soumissionnaire

16. ANNEXES

- * Annexe 1 : Fiche de renseignement général sur le consultant,
- * Annexe 2 : références du soumissionnaire
- * Annexe 3 : Modèle du CV des consultants
- * Annexe 4 : Chronogramme / planning de la mission
- * Annexe 5 : Fiche pédagogique

Annexe 1 : FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE SOUMISSIONNAIRE

Dénomination sociale/personnelle :
Adresse du contact :
Téléphone :
Fax :
Email
Inscrit au registre de commerce sous le n°:
N° de matricule fiscal
N° CIN :
Personne bénéficiant de la procuration et signant les documents
relatifs à l'offre (nom, prénom et fonction)
Fait à :le :/

Signature du consultant

Annexe 2 : Références du Soumissionnaire

Actions réalisées	Année	Etablissement	Nombre de jours

Fait à :.....le :...../........ Signature du consultant

ANNEXE 3

CURRICULUM VITAE (CV) DU PERSONNEL CLE PROPOSE

1. Poste [un seul candidat par pos	rte]
2. Nom du consultant [indiquer le	e nom de la société proposant le personnel]
3. Nom de l'employé [nom comple	[et]
4. Date de naissance	Nationalité
	universitaires et autres études spécialisées de l'employé fréquentées, les diplômes obtenus et les dates auxquelles ils
6. Affiliation à des associations/g	groupements professionnels
7. Autres formations [Indiquer to	oute autre formation reçue depuis 5 ci-dessus]
8. Pays où l'employé a travaillé des 10 dernières années] :	[Donner la liste des pays ou l'employé a travaillé au cours
9. Langues : [Indiquer pour chac ce qui est de la langue parlée, lue	une le degré de connaissance : bon, moyen, médiocre pou et écrite]
ordre chronologique inverse de tot	En commençant par son poste actuel, donner la liste par us les emplois exercés par l'employé depuis la fin de ses le formulaire ci-dessous), donner les dates, le nom de
Depuis [année]jusqu'à [a	année]
Employeur :	_
Poste:	

11. Détail des tâches exécutées	12. Expérience de l'employé qui illustre le mieux sa compétence						
[Indiquer toutes les tâches exécutées pour chaque mission]	[Donner notamment les informations suivantes qui illustrent au mieux la compétence professionnelle de l'employé pour les tâches mentionnées au point 11]						
	Nom du projet ou de la mission :						
	Année :						
	Lieu :						
	Principales caractéristiques du projet :						
	Poste :						
	Activités :						
1.3 Attestation :	1.3 Attestation :						
Je, soussigné, certifie, en toute conscience, que les renseignements ci-dessus rendent fidèlement compte de ma situation, de mes qualifications et de mon expérience. J'accepte que toute déclaration volontairement erronée peut entraîner mon exclusion, ou mon renvoi si j'ai été engagé.							
Date :							
[Signature de l'employé et du représe							
ou Nom du représentant habilité :							

ANNEXE 4 : CHRONOGRAMME/PLANNING DE LA MISSION

Thème	Type d'Action (A)	Nombre de jours	Nombre de groupes	Nom de l'intervenant	Auteurs potentiels	Date Prévisionnelle semaine : à partir du//

Fait à	le/.	/	
--------	------	---	--

Signature du Soumissionnaire

ANNEXE 5: FICHE PEDAGOGIQUE

Thème :									
(Objectifs pédagogiques :								
Objectifs de formations :									
	Contenus	Méthode	Supports	Répar	tition du programme				
		pédagogiques	pédagogiques	Théorique	Pratique				
	Total nombre d'heures								
Mode d'évaluation :									
	Profil du formateur (se conformer au modèle fourni)								
	Foit à la / /								

Signature du Soumissionnaire