



## TERMES DE RÉFÉRENCES N°27/2023



**Recrutement d'un organisme certificateur accrédité pour la certification du Système de Management de la Qualité de l'Université de Jendouba suivant la norme ISO 9001 : 2015**

## Table des matières

1.	CONTEXTE DE LA MISSION .....	3
2.	OBJET DE LA MISSION .....	3
3.	RECEPTION DES OFFRES .....	4
4.	PRESENTATION ET CONTENUE DES OFFRES.....	4
5.	DUREE ET LIEU D'EXECUXION DE LA MISSION .....	5
6.	PRESENTATION DE L'UJ .....	5
7.	EXIGENCES POUR L'OFRE TECHNIQUE .....	5
8.	MODALITES DE PAIEMENT ET LIVRABLES .....	6
9.	MODE DE SELECTION .....	7
10.	GRILLE D'EVALUATION DES DOSSIES DE CANDIDATURES .....	7
11.	CONFLITS D'INTERET .....	8
12.	CONFIDENTIALITE .....	8
13.	NEGOCIATION DU CONTRAT .....	8
14.	ANNEXES .....	8

## **1. CONTEXTE DE LA MISSION**

Dans le cadre du troisième 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 un nouveau Fonds d'Innovation : le PAQ 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 et de renforcer l'Employabilité des jeunes diplômés.

Le Fonds PAQ-DGSU vise en particulier à appuyer chaque université bénéficiaire dans son propre projet de modernisation et s'articule autour des notions suivantes :

1. L'auto-évaluation institutionnelle, pour mesurer ses forces et faiblesses sur une base réaliste et dégager des pistes de développement ;
2. Le Plan d'Orientation Stratégique, pour afficher ses priorités de développement ;
3. Le Contrat avec le MESRS, qui concrétise l'engagement de l'État sur des objectifs de progrès partagés avec l'université bénéficiaire ;
4. Le financement basé sur la performance, qui incite l'université bénéficiaire à améliorer son efficacité dans la mise en œuvre du contrat et à la maintenir.

L'une des objectifs stratégiques de l'Université de Jendouba est la mise à niveau des différents services et activités pour assurer une bonne gouvernance et renforcer sa capacité de gestion et ce par la mise en place d'un système de management conforme aux normes internationales.

Dans ce cadre, l'Université de Jendouba invite, par la présente demande, les organismes de certification intéressés à manifester leur intérêt pour la mission de certifier son Système de Management de la Qualité conformément aux exigences de la norme ISO 9001 :2015.

## **2. OBJET DE LA MISSION**

L'Université de Jendouba (UJ) sollicite, par cette consultation, les services d'un organisme de certification pour la certification de son Système de Management de la qualité suivant la norme ISO 9001 :2015.

Le schéma général de la mission comporte :

- 1) Une étude documentaire réalisée lors de la première étape d'audit de certification.
- 2) La réalisation de la deuxième étape de l'audit de certification sur site et l'élaboration du rapport d'audit.
- 3) La réalisation éventuelle d'un audit complémentaire après réalisation de l'audit de certification et / ou de suivi et l'élaboration du rapport correspondant.
- 4) La délivrance d'un certificat en 03 langues : arabe, français et anglais.

- 5) La réalisation des audits de surveillance prévus pour les deux années suivant l'audit de certification (avec émission du rapport d'audit et la lettre de maintien du certificat)

### 3. RECEPTION DES OFFRES

Les candidatures doivent parvenir recommandées par voie postale ou par rapide poste ou déposées directement au bureau d'ordre de l'Université de Jendouba durant l'horaire de travail, sous plis fermés, à l'adresse suivante :

**Université de Jendouba, Campus Universitaire Mohamed Yaalaoui, Avenue de l'Union du Maghreb Arabe, Jendouba 8189**

Avec la mention suivante :

*« Ne pas ouvrir : Projet PAQ-DGSUJ »  
« Recrutement d'un organisme de certification accrédité pour la certification du Système de Management de la Qualité de l'université de Jendouba suivant la norme ISO 9001 : 2015 »*

Ou à travers la plateforme de l'achat public en ligne « TUNEPS ». et ce au plus tard le **22/09/2023 à 12 heures**, heure locale.

### 4. PRESENTATION ET CONTENUE DES OFFRES

Les propositions doivent être soumises en langue française.

Toute offre doit comprendre :

#### **A- Pièces administratives**

- ✓ Copie du Registre National des Entreprises (RNE).
- ✓ Une lettre de candidature, dûment datée et signée, au nom du Président de l'Université de Jendouba.

#### **B- Offres techniques :**

- ✓ Le(s) certificat(s) d'accréditation
- ✓ Les justificatifs des références du soumissionnaire en tant qu'organisme ayant certifié des systèmes de management de 3 organismes publics au minimum.
- ✓ Les Curriculum Vitae, selon le modèle joint en **Annexe 1** des auditeurs avec leurs références accompagnées des pièces justificatives suivantes :
  1. Auditeur tierce partie qualifié (certificat en cours de validité) ;
  2. Titulaire de diplôme de l'enseignement supérieur ;
  3. Expérience professionnelle dans le domaine des systèmes de management de la qualité pour le responsable d'équipe d'audit et pour les auditeurs ;
- ✓ Notes à propos de la méthodologie de mise en œuvre de la mission.
- ✓ Toute autre information et /ou documentation pertinente relatives aux compétences et qualification professionnelles de l'organisme candidat.

#### **C- Offre financière :**

L'offre financière qui sera communiquée comprendra :

- ✓ La soumission dûment remplie et signée.
- ✓ Le bordereau des prix rempli et signé comprenant le budget global et détaillées des prestations à effectuer (conformément au modèle joint en **Annexe 2**).

## 5. DUREE ET LIEU D'EXECUTION DE LA MISSION

Les durées de réalisation des audits de certification et des audits de surveillance doivent être conformes aux prescriptions des exigences internationales de l'IAF (International Accreditation Forum).

Les dates de l'audit de certification et des audits de surveillance seront fixées en commun accord entre l'Université de Jendouba et l'organisme de certification.

En cas de demande de remplacement des auditeurs proposés, l'UJ se réserve le droit d'accepter ce remplacement ou de demander au soumissionnaire de proposer un autre remplaçant (répondant aux exigences de ce cahier des charges et impartial vis-à-vis de l'UJ).

Dans le cas où le soumissionnaire se trouve dans l'impossibilité de remplacer l'intervenant indisponible dans un délai de 15 jours sans compter les délais de validation de l'UJ, celle-ci est libre si elle le souhaite de résilier le contrat au tort du soumissionnaire.

## 6. PRESENTATION DE L'UJ

Les informations ci-dessous sont données pour faciliter l'estimation des durées d'audit de certification et de surveillance :

- L'effectif total de l'UJ: 111
- L'effectif concerné par la certification : 76

La liste des processus du SMQ : **Processus GRH, processus infrastructures et installations, processus administratif et financier, processus affaires juridiques et enregistrement (archivage), processus gestion de la vie universitaire, processus gestion de la recherche et de l'innovation (prestation pour les chercheurs), processus gestion des relations internationales, processus gestion des relations avec les entreprises, processus formation des enseignants, processus approbation des programmes, Processus SI et informations au public, processus gouvernance de l'université, processus pilotage du SMQ, processus accueil.**

- Le domaine d'application du système de management de la qualité de l'UJ s'applique aux : « **Coordination et prestations de service en faveur des établissements universitaire sous tutelle, des étudiants, des enseignants et du cadre administratif, technique et ouvrier** »

## 7. EXIGENCES POUR L'OFFRE TECHNIQUE

La méthodologie préconisée pour la certification du système de management de la qualité ; à cet égard, le soumissionnaire explicitera notamment :

- Les règles de programmation des audits de certification et de surveillance.
- Les règles d'établissement et de revue du plan d'audit et notamment les délais d'envoi du plan sus-indiqué
- Les différentes phases de l'audit
- Le déroulement de l'audit sur site
- Les règles spécifiques à l'organisme pour le classement éventuel des écarts

- Les règles adoptées par l'organisme pour la vérification des actions entreprises par le soumissionnaire suite à la détection des non-conformités lors des audits
- Le contenu des rapports d'audit ainsi que les délais pour l'envoi
- Les délais d'envoi du certificat (à la suite de l'audit de certification) et des attestations de maintien du certificat (à la suite des audits de surveillance), et ce, dans le cas où le résultat d'évaluation de la conformité du système de management de la qualité est jugé probant.
- Les règles adoptées par l'organisme de certification pour la réalisation des audits complémentaires (critères, délai, etc.)
- L'équipe d'audit chargée de la mission d'audit.

## **8. MODALITES DE PAIEMENT ET LIVRABLES**

Le paiement sera effectué par virement, au compte courant du soumissionnaire indiqué dans la soumission, tout en respectant la réglementation nationale à ce sujet.

Le paiement se fera en trois étapes :

- **1<sup>ère</sup> Etape** : Un paiement sera effectué à la suite de la réalisation de l'audit de certification après validation des livrables correspondants.
- **2<sup>ème</sup> Etape** : Un paiement sera effectué à la suite de la réalisation de l'audit de surveillance de la première année avec présentation des livrables correspondants.
- **3<sup>ème</sup> Etape** : Un paiement sera effectué à la suite de la réalisation de l'audit de surveillance de la deuxième année après validation des livrables correspondants.

Le paiement est effectué en dinars tunisiens suite à une présentation d'une facture d'honoraires en double exemplaire au nom de Monsieur le Président de l'Université de Jendouba responsable de la réception et de l'approbation de la Facture d'honoraires devant donner lieu à un paiement.

Les règlements ne sont effectués que si le prestataire a rempli toutes ses obligations contractuelles à la date d'envoi de sa facture.

Ce paiement sera effectué sur présentation des livrables suivants pour chaque paiement :

### **Etape 1 : Audit de certification**

- Plan d'audit des phases de l'audit de certification
- Rapport d'audit de certification
- Certificats ISO 9001 : 2015 en 03 langues : arabe, français et anglais

### **Etape 2 : Audit(s) de surveillance année 01**

- Rapport d'audit de surveillance effectué
- Lettre(s) de maintien de la certification suite à l'audit de surveillance effectué.

### **Etape 3 : Audit de surveillance année 02**

- Rapport d'audit de surveillance effectué
- Lettre(s) de maintien de la certification suite à l'audit de surveillance effectué.

## 9. MODE DE SELECTION

Le mode de sélection des bureaux est celui fondé sur la Qualification des consultants (QC) selon les directives de la Banque Mondiale et en accord avec les procédures définies dans les Directives « Sélection et Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque Mondiale » (Janvier 2011 – Version révisée en Juillet 2014).

Une commission de sélection procède à la sélection selon la Grille d'évaluation décrite en paragraphe 10 de ce TDR (**Annexe 3**). Le soumissionnaire ayant obtenu une note inférieure à 70 points, verra son offre rejetée de droit.

Le soumissionnaire qui capitalise le score le plus élevé sera invité à soumettre une proposition technique et financière détaillée puis à négocier le marché. En cas d'accord suite aux négociations, le soumissionnaire sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat.

En cas de désaccord, le comité technique passera à l'organisme classé deuxième dans la liste restreinte.

## 10. GRILLE D'EVALUATION DES DOSSIES DE CANDIDATURES

Le soumissionnaire doit présenter les références démontrant son expertise pour la mission ainsi les preuves de qualification des auditeurs engagées dans les missions définies au niveau du TDR.

Rubriques	Critères de sélection	Barème et détail de la notation
<b>Accréditation de l'organisme de certification</b>	Organisme accrédité selon la norme ISO/CEI 17021-1 pour la certification ISO 9001	30 points
	Non accrédité	0 points
<b>Expérience de l'organisme de certification</b>	Expérience générale et carrière professionnelle pertinente de l'organisme de certification pour la mission	<p>≥ à 30 missions : 40 points</p> <p>Entre 11 et 29 missions : 30 points</p> <p>Entre 5 et 10 missions : 20 points</p> <p>&lt; à 5 missions : 0 points</p>
<b>Qualification et expérience du responsable d'audit</b>	<p>-Auditeur Tierce Partie ISO 9001</p> <p>-Niveau d'études : Bac +3 minimum</p> <p>-Expérience dans l'audit de certification ISO 9001 version 2015</p> <p>-Dont missions d'audit dans des établissements d'enseignement supérieur</p>	<p>≥ à 20 missions : 12 points</p> <p>Entre 10 et 19 missions : 6 points</p> <p>&lt; à 10 missions : 0 points</p> <p>≥ à 2 missions : 8 points</p> <p>&lt; à 2 missions : 0 points</p>
<b>Qualification et expérience des auditeurs</b>	<p>-Auditeurs Tierce Partie ISO 9001</p> <p>-Niveau d'études : Bac +3 minimum</p> <p>-Expérience dans l'audit de certification ISO 9001 version 2015</p>	<p>≥ à 10 missions : 10 points</p> <p>Entre 5 et 9 missions : 5 points</p> <p>&lt; à 5 missions : 0 points</p>

Le soumissionnaire ayant obtenu un zéro dans l'une des trois rubriques verra son offre rejetée de droit.

L'organisme de certification peut proposer un ou plusieurs auditeurs dans la mission d'audit. En cas de plusieurs auditeurs, il doit préciser le responsable d'audit. Le score attribué pour des auditeurs est calculé sur la base de l'auditeur le moins qualifié.

Si l'organisme décide de participer avec un seul auditeur, celui-ci sera évalué selon les deux derniers critères.

## **11.CONFLITS D'INTERET**

Les auditeurs 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 l'UJ doivent déclarer leurs conflits d'intérêt au moment de la transmission de la lettre de candidature pour la mission. Tout fonctionnaire de l'état doit présenter l'autorisation nécessaire pour assurer une activité de la mission.

## **12.CONFIDENTIALITE**

L'organisme 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.

## **13.NÉGOCIATION DU CONTRAT**

Les négociations porteront essentiellement sur les éléments suivants :

- Le calendrier de déroulement de la mission,
- Les conditions techniques de mise en œuvre de la mission, les contenus des livrables et le périmètre de certification ;
- L'approche méthodologique et la procédure de certification ;
- L'offre financière.

## **14.ANNEXES**

- Annexe 1 : Modèle de Curriculum Vitae
- Annexe 2 : Bordereau des prix
- Annexe 3 : Grille d'évaluation

## Annexe 1. PAQ-DGSU

### CV

1. Nom et prénom de l'expert :

2. Date de naissance :

Nationalité :

3. Coordonnées :

Adresse :

Tel Fixe

GSM :

email : -

4. Niveau d'études :

Institution (Dates : début – fin)	Diplôme(s) obtenu(s)/Discipline/S spécialité
	<input type="checkbox"/>

5. Compétences clés :

6. Affiliation à des associations/groupements professionnels :

7. Autres formations

8. Langues : (bon, moyen, passable)

Langue	Lu	Parlé	Écrit

9. Expérience professionnelle :

Depuis -Jusqu'à	Employeur	Poste

10. Compétences spécifiques de l'expert exigées dans le cadre de l'activité demandée

01 Expérience dans l'activité demandée

02	Mission d'expertise similaire
03	

Détails de compétence spécifique à la mission	Expérience de l'expert qui illustre le mieux sa compétence pour l'activité demandée <sup>1</sup>	
01	Nom du projet : Année : Lieu : Client : Poste : Activités	
02	Nom du projet : Année : Lieu : Client : Poste : Activités	
03	Nom du projet : Année : Lieu : Client Poste Activités :	

<sup>1</sup> Rajouter autant de ligne (pour une compétence donnée) que nécessaire

#### 11. Informations complémentaires

**J'ATTESTE, EN TOUTE BONNE CONSCIENCE, QUE LES RENSEIGNEMENTS SUSMENTIONNÉS REFLÈTENT EXACTEMENT MA SITUATION, MES QUALIFICATIONS ET MON EXPÉRIENCE. JE M'ENGAGE À ASSUMER LES CONSÉQUENCES DE TOUTE DÉCLARATION VOLONTAIREMENT ERRONÉE.**

... .... **DATE:** JOUR / MOIS / ANNÉE

[Signature de l'expert]

## Annexe 2. PAQ-DGSU

### Bordereau de prix

Je soussigné : .....  
Raison sociale : .....  
Siège social (adresse) : .....  
Code postal : .....  
Téléphone : .....  
Registre de commerce N° : .....  
Affiliation à la CNSS N° : .....

Certifie avoir recueilli, par mes propres soins et sous mon entière responsabilité, tous renseignements nécessaires à la parfaite exécution de mes éventuelles obligations relatives à :

**Recrutement d'un organisme de certification accrédité pour la certification du Système de Management de la Qualité de l'Université de Jendouba suivant la norme ISO 9001 : 2015**

et je m'engage à :

- 1) Fournir la solution telle qu'elle est définie par le présent dossier de consultation pour le montant total (en chiffre et en lettre)....., soit.....
- 2) Maintenir valable les conditions de la présente soumission pendant 180 jours à compter de la date limite fixée pour la réception des plis.
- 3) La parfaite exécution de mes éventuelles obligations telles qu'elles découlent des différentes dispositions du cahier des charges relatif à la consultation et que les prix offerts sont définitifs.
- 4) M'acquitter des droits d'enregistrement du contrat au cas où nous sommes retenus suite à la consultation.

Désignation	Effectif de l'équipe d'audit (nombre d'auditeurs)	P.U(HT)	P.T(HT)
Audit de certification			
Audit de surveillance la première année			
Audit de surveillance la deuxième année			
<b>Total</b>			

Le montant de ma soumission est de :

Montant Hors Taxes : ..... Dinars Tunisiens HT

Montant de la TVA : ..... Dinars Tunisiens.

Soit un Total Toutes Taxes Comprises de :

..... DT TTC (en chiffres)
..... DT TTC (en toutes lettres).

Fait à ..... Le .....

**LE SOUMISSIONNAIRE**

Nom & Prénom.....

(Cachet et signature)

Rubriques	Critères de sélection	Barème et détail de la notation	Réponse de l'organisme [1]	Note(*)
Accréditation de l'organisme de certification	Organisme Accrédité selon la norme ISO 9001	30 points		
	Non accrédité	0 points		
Expérience de l'organisme de certification	Expérience générale et carrière professionnelle pertinente de l'organisme de certification pour la mission	<p>≥ à 30 missions : 40 points</p> <p>Entre 11 et 29 missions : 30 points</p> <p>Entre 16 et 25 missions : 20 points</p> <p>&lt; à 15 missions : 0 points</p>		
Qualification et expérience du responsable d'audit	<p>-Auditeur Tierce Partie ISO 9001</p> <p>-Niveau d'études : Bac +5 minimum</p> <p>-Expérience dans l'audit de certification ISO 9001 : 2015</p>	<p>≥ à 20 missions : 12 points</p> <p>Entre 10 et 19 missions : 6 points</p> <p>&lt; à 10 missions : 0 points</p> <p>≥ à 2 missions : 8 points</p> <p>&lt; à 2 missions : 0 points</p>		
Qualification et expérience des auditeurs	<p>-Auditeurs Tierce Partie ISO 9001</p> <p>-Niveau d'études : Bac +3 minimum</p> <p>-Expérience dans l'audit de certification ISO 9001 version 2015</p>	<p>≥ à 10 missions : 10 points</p> <p>Entre 5 et 9 missions : 5 points</p> <p>&lt; à 5 missions : 0 points</p>		

[1] Seules les missions justifiées seront considérées dans l'évaluation.

(\*) Champ à ne pas remplir réservé à l'administration

NB : Le score minimum requis pour être classé dans la liste restreinte est de **70/100** points.

