



REPUBLIQUE TUNISIENNE

## TERMES DE RÉFÉRENCE

**Pour le recrutement d'un consultant pour la réalisation d'un  
Diagnostic qualité par rapport à la norme ISO 9001 : 2015**

## Table des matières

<b>1. Contexte de l'action .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objectifs et résultats attendus .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Objectif général : .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Objectifs spécifiques : .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. Résultats attendus : .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Méthode de sélection.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Activités nécessaires à l'accomplissement de la mission .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Phase I : Diagnostic qualité et évaluation de l'existant .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2. Phase II : Elaboration du Plan d'action détaillé : .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3. Phase III : Elaboration de la proposition complète : .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Livrables: .....</b>	<b>7</b>
<b>6. Ressources ou compétences humaines requises:.....</b>	<b>8</b>
<b>7. Calendrier de remises des livrables, durée et lieu de la mission: .....</b>	<b>8</b>
<b>8. Responsabilités respectives : .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Conflits d'intérêt.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Confidentialité .....</b>	<b>10</b>
<b>11. Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt .....</b>	<b>10</b>

## 1. Contexte de l'action

---

Dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) a lancé un nouveau Fonds compétitif d'Innovation visant à orienter le système managérial des structures de la recherche-innovation vers d'avantage de performance, d'autonomie et de redevabilité.

Il s'agit d'une initiative du Pôle « Recherche Scientifique » du MESRS, portée par la Direction Générale de la Recherche Scientifique (DGRS) et soutenue par l'Unité de Gestion du Projet PromESSE qui la finance à travers le mécanisme compétitif du Programme d'Appui à la Qualité (PAQ).

L'Institut Pasteur Tunis (IPT) a postulé pour ce projet ayant pour objectif principal la mise en place d'un Système management Qualité (SMQ) opérationnel afin de doter son système managérial vers d'avantage de performance et de redevabilité vis-à-vis de ses parties intéressées et d'assurer une amélioration continue de la qualité de ses prestations dans les différents domaines d'activité de recherche et développement, de formation et d'enseignement ainsi que dans les structures de soutien et de support administratives et techniques.

La stratégie pour la préparation de la mise en œuvre inclut une phase préparatoire qui se décline en quatre étapes:

1. Renforcer la sensibilisation de l'ensemble des décideurs institutionnels et du personnel à la pertinence de la mise en place d'un SMQ afin de garantir leur engagement et leur adhésion à ce programme.
2. Comprendre notre contexte afin d'identifier et de répertorier l'ensemble de nos parties intéressées pertinentes, de déterminer leurs attentes et besoins spécifiques en relation avec nos différentes missions, en tenant compte des risques et des opportunités.
3. Définir notre stratégie et déterminer le champ d'application du SMQ pour élaborer notre politique qualité, la décliner en objectifs tenant compte de notre contexte.
4. Faire un état des lieux par rapport à la norme choisie, évaluer le degré de conformité par rapport aux exigences et enfin élaborer un plan d'actions pour la mise en place du SMQ.

Suite à l'acceptation de sa note conceptuelle et conformément aux termes de référence de l'appel à proposition sus cité, l'IPT souhaite se faire assister par un expert pour l'étape 4 de la phase préparatoire.

## 2. Objectifs et résultats attendus

---

### 2.1. Objectif général :

Accompagner l'Institut Pasteur de Tunis dans la phase préparatoire de mise en place d'un Système de Management de la qualité selon la norme ISO 9001:2015 pour les activités du volet recherche scientifique, sa valorisation, ainsi que du volet formation et encadrement et la certification pour ces activités à terme d'ici fin 2021.

### 2.2. Objectifs spécifiques :

A l'issue de cette mission, la phase de diagnostic sur site sera menée et l'Institut Pasteur de Tunis préparera et soumettra sa proposition complète (PC) au projet PAQ-CR2S.

### 2.3. Résultats attendus :

1. Réalisation de la mission de diagnostic qualité par rapport à la norme y compris l'élaboration d'un rapport détaillé.
2. Evaluation du degré de conformité avec la norme ISO 9001:2015 et proposition d'un plan d'actions détaillé (traduit en termes de ressources nécessaires, responsabilités, délais et indicateurs de suivi) pour la mise en œuvre d'un système de management de la qualité.
3. Elaboration de la proposition complète (PC) conformément à l'appel à manifestation et au canevas qui sera proposé.

### 3. Méthode de sélection

---

Le mode de sélection du consultant individuel se fera conformément aux procédures définies dans les directives de la Banque Mondiale concernant la sélection de consultants – version juillet 2014) « Directives : Sélection et Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque mondiale dans le cadre des Prêts de la BIRD et des Crédits et Dons de l’AID »

*Pour plus d’informations sur la méthode de sélection, consulter le site : [www.banquemonddiale.org](http://www.banquemonddiale.org)*

Une commission de sélection des soumissions établira un classement des candidats selon un barème de notation des qualifications techniques de l'expert sur la base des critères suivants:

<b>Grille d'évaluation</b>	<b>Note/100</b>
<b>1. Expertise et formation du soumissionnaire</b>	<b>70</b>
1.1 Expérience dans le domaine de certification selon la norme ISO 9001	25
1.2 Diplômes	10
1.3 Références pour des prestations similaires de diagnostic qualité ou d'accompagnement de mise en place d'un SMQ	20
1.4 Connaissances des référentiels qualité de la recherche scientifique et d'enseignement ( NFX50-553, ISO 21001... ) et de Santé publique ( Diagnostic et essais 17025, 15189...) ou autre référentiel pertinent	15
<b>2. Capacité à réaliser la mission : Démarche méthodologique proposée</b>	<b>30</b>

Un PV d'évaluation des consultants ayant manifesté leur intérêt à assurer cette mission sera rédigé au terme de la sélection par la commission de sélection 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 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 soumissionnaire sera désigné attributaire de la mission et appelé à signer le contrat. En cas de désaccord, la commission de sélection passera au soumissionnaire classé 2<sup>ème</sup> dans la liste restreinte .

Les négociations porteront essentiellement sur :

- 1.1. l'approche méthodologique ;
- 1.2. les conditions techniques de mise en œuvre de la mission, notamment le calendrier détaillé de déroulement de la mission;
- 1.3. le contenu des livrables;
- 1.4. le montant du contrat.

## 4. Activités nécessaires à l'accomplissement de la mission

---

### 4.1. Phase I : Diagnostic qualité et évaluation de l'existant

Le consultant est amené à :

- Faire une visite de diagnostic afin de prendre connaissance de l'organisation de l'IPT et de la structure du SMQ existant.
- Faire un état des lieux de chacune des structures entrant dans le périmètre de certification.
- Prendre connaissance des pratiques observées et relever les écarts essentiels avec les principes et exigences de la norme qualité ISO 9001 : 2015.
- Evaluer la formalisation des procédures écrites ,si existent, ainsi que les documents élaborés entrant dans la rédaction du manuel qualité (cartographie des processus, politique qualité...)
- Identifier les principales sources de dysfonctionnement et de non qualité pour mettre en œuvre les actions d'amélioration en fonction des moyens disponibles.

### 4.2. Phase II : Elaboration du Plan d'action détaillé :

Le plan d'action doit inclure :

- Une définition de la méthodologie
- La composition de l'équipe ressource au niveau de l'IPT
- Les besoins en actions de sensibilisation et de formation
- Le planning de répartition des tâches avec une estimation du nombre de jours nécessaires pour le déploiement du SMQ

Le Plan d'action doit notamment définir les étapes de :

- conception et la planification (champ d'application, l'identification des processus, l'organisation du projet...)
- la mise en œuvre effective du système (la description des processus et l'élaboration du système documentaire)
- la vérification du système (les audits internes et la revue de direction ...)

#### 4.3. Phase III : Elaboration de la proposition complète :

En suivant le canevas de la PC du PAQ-CR2S, il s'agit de monter une proposition complète de projet en suivant la démarche exigée dans l'appel à projet.

#### 5. Livrables:

Activité	Livrable	Délai	Date de livraison
Diagnostic par rapport à la norme ISO 9001:2015 et évaluation de l'existant	Rapport détaillé par exigence résumant l'état de l'existant, les actions à entreprendre et les livrables. Avec évaluation du niveau de conformité par chapitre et par exigence.	3 semaines	28/06/2019
Elaboration d'un plan d'action pour la mise en place d'un SMQ	Plan d'action détaillé traduit en termes de ressources nécessaires, responsabilités, délais et indicateurs de suivi.	2 semaines	08/07/2019
Elaboration de la PC	Proposition complète élaborée conformément à l'appel à proposition du PAQ-CR2s en se basant sur les résultats du diagnostic	1 semaine	12/07/2019

## 6. Ressources ou compétences humaines requises:

---

### **Les qualifications de l'expert qualité:**

- Niveau d'études supérieures, au moins Bac +4 ans
- Auditeur tierce partie agréé selon la norme ISO 9001 depuis au moins 5 ans, ayant suivi une formation sur la dernière version en cours (2015).
- Toute expérience prouvée dans le domaine de la recherche scientifique, de l'enseignement et des analyses sera bonifiée (connaissance de la norme NF X50-553, ISO 17025, ISO 15189, ISO 21001 ou tout autre référentiel jugé pertinent)
- Réalisation d'au moins 5 missions de diagnostic ou d'accompagnement d'organismes ou de sociétés pour la mise en place d'un SMQ conformément aux exigences de la norme ISO 9001, dont au moins 1 avec un organisme similaire.
- Animation d'au moins 3 actions de formation sur la norme ISO 9001:2015

## 7. Calendrier de remises des livrables, durée et lieu de la mission:

---

La durée de la mission est estimée à 6 semaines et doit être prise en considération par le soumissionnaire pour l'élaboration du planning de la mission sur la base d'environ 20 jours d'intervention (diagnostic et élaboration de livrables).

La mission se déroulera à l'Institut Pasteur de Tunis.

Le calendrier de remise des livrables est détaillé dans le paragraphe 5 (livrables).

Des rapports intermédiaires renseignant sur l'état d'avancement, les éventuelles difficultés, devront être faits périodiquement (périodicité à définir).

**Tous les rapports (projets de rapports compris) seront rédigés en langue française et transmis en 3 exemplaires au comité de l'IPT**



## 8. Responsabilités respectives :

---

Un comité de pilotage sera constitué pour la supervision du déroulement de la mission.

Ce comité aura pour rôle de valider les travaux du consultant et l'avancement des réalisations, il interviendra également pour toute éventuelle réorientation de la mission.

Le prestataire proposera dans son offre une démarche, ainsi qu'un planning prévisionnel des opérations de la mission devant recevoir l'approbation du Directeur Général de l'IPT.

Toutefois, ce planning pourra être adapté au cours de la mission, sur proposition du consultant et après accord du comité de pilotage, pour une meilleure adéquation des moyens aux besoins, mais sans que cela n'entraîne une augmentation de la durée et/ou du budget de la mission.

Le consultant devra, dans la réalisation de la mission, s'adapter aux capacités, contraintes et rythme des différents services. Il sera appuyé par la Direction Générale pour assurer les contacts nécessaires avec les différents services de la direction et tout autre organisme dont la consultation ou l'intervention sera jugée nécessaire.

De plus, le prestataire s'engage à fournir les documents et livrables requis dans les délais impartis dans un format exploitable word ou excel.

## 9. Conflits d'intérêt

---

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 l'IPT, 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.

## 10. Confidentialité

---

Le consultant retenu pour la mission est tenu de respecter une stricte confidentialité vis à-vis des tiers, pour toutes informations relatives à la mission ou collectées à son occasion (aucune reproduction/diffusion des rapports de mission n'est admise).

Tout manquement au respect de cette clause entraînera une interruption immédiate de la mission. Cette stricte confidentialité reste de règle, sans limitation, après la fin de mission.

## 11. Pièces constitutives de la manifestation d'intérêt

---

Le dossier de soumission devra comporter les éléments suivants

- **Une offre technique :**
  - **Une lettre de soumission**, dûment datée et signée, au nom de Monsieur le Directeur Général de l'Institut Pasteur de Tunis; (y mentionner: "Assistance pour le diagnostic qualité ISO 9001").
  - **Déclaration de conflits d'intérêt**
  - **Un Curriculum vitae** mentionnant les diplômes, qualifications et expériences requises du consultant individuel;
  - **Une liste des références** du consultant dans des missions similaires;
  - **Les preuves** indiquant que le candidat atteste de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'il est qualifié pour exécuter les dits services;
  - **Un programme sommaire de la méthodologie** préconisée pour l'exécution de la mission (dûment daté et signé);
- **Une offre financière** comprenant le montant des honoraires