

République Tunisienne
Ministère de l'économie et de la planification
Agence Tunisienne de Coopération Technique



Consultation N° 10/2024

Choix d'un consultant en management de la qualité

Termes de Référence

Juin 2024

OBJET

L'agence tunisienne de coopération technique (ATCT) se propose de lancer une consultation sous le numéro 10/2024 pour le choix d'un expert ou un bureau spécialisé dans la mise en place d'un Système Management Qualité (SMQ), selon le référentiel 9001, pour une mission d'accompagnement de l'Agence tunisienne de coopération technique dans la mise en place du SMQ conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015

L'expert ou le bureau éventuellement sélectionné signera un contrat d'assistance avec l'ATCT pour la réalisation de cette mission.

ARTICLE 1 : CONTEXTE GENERAL

L'Agence Tunisienne de Coopération Technique (ATCT) est un établissement public chargé de l'exécution de la politique nationale en matière de coopération technique. Elle contribue, à cet effet, à la réalisation de programmes et de projets de coopération Sud-Sud et triangulaire et au placement de compétences tunisiennes auprès des pays et des institutions régionales et internationales.

Pour la réalisation de ses activités, l'ATCT compte un siège social basé à Tunis et 7 bureaux à l'étranger.

Pour d'amples informations, veuillez consulter le site actuel www.atct.tn.

ARTICLE 2 : CADRE GENERAL DE LA MISSION

L'ATCT a été certifiée selon la norme ISO 9001 depuis l'an 2003 comme suit :

- 1- Du 14/07/2003 au 14/07/2006 par Veritas.
- 2- Du 18/07/2006 au 18/07/2009 par TUV.
- 3- Du 18/07/2009 au 18/07/2012 par TUV.
- 4- Du 22/03/2013 au 21/03/2016 par TUV.
- 5- Du 22/03/2016 au 14/09/2018 par TUV.

LES CLIENTS : 4 catégories de clients.

LES SERVICES : 4 services relatifs au produit (l'activité essentielle de l'ATCT) auxquels se rajoutent des services de soutien et autres spécifiques à la direction générale.

LE PERIMETRE DE CERTIFICATION : Les services conformément aux attributions fixées par la loi n° 72-35 du 27 avril 1972, et les différentes directions et les sept bureaux à l'étranger.

Les Processus : 12 processus

PROCESSUS DE DIRECTION	PROCESSUS DE REALISATION	PROCESSUS SUPPORT
Processus stratégie et direction	Processus marketing et communication	Processus système d'information et archive
	Processus représentations à l'étranger	Processus gestion des achats
	Processus programmes et projets de coopération sud-sud	Processus gestion des ressources humaines
	Processus recrutement des coopérants	
	Processus gestion des coopérants	Processus gestion des ressources financières et comptables
	Processus accueil	Processus gestion des infrastructures

LE PERSONNEL CONCERNE PAR LE SYSTEME MANAGEMENT QUALITE : 89

SYSTEME DOCUMENTAIRE : Les documents sont gérés d'une manière électronique via Qualipro.

LA STRUCTURE QUI SUPERVISE LE SYSTEME ACTUEL : La direction générale de l'ATCT appuyée par : le comité qualité, le représentant de la direction et les correspondants qualité au sein des directions, supervise la gestion des opérations, le contrôle et l'amélioration du système.

ARTICLE 3 : OBJECTIFS DE LA MISSION

Cette mission à pour objectifs :

- L'évaluation de l'état de conformité, du système management qualité existant au sein de l'ATCT, aux exigences de la norme ISO 9001-2015
- L'identification des écarts du système par rapport aux exigences de la Norme 9001 : 2015 ;
- L'accompagnement de l'ATCT à la certification conformément à la norme ISO 9001-2015 ;

LH

ARTICLE 4 : CONSISTANCE DE LA MISSION

Dans cette mission, le prestataire doit accompagner l'ATCT pour la certification ISO 9001 Version 2015 selon les phases suivantes :

Phase I : Diagnostic qualité et plan d'action

- L'évaluation du système management qualité actuel et son niveau de conformité aux exigences de la norme 9001-2015 ;
- Le diagnostic du système documentaire actuel en vue de détecter le degré de couverture de l'ensemble des opérations, des procédures, des échantillons, des instructions de travail et des plans qualité ;
- L'élaboration d'un planning détaillé des activités jusqu'à la fin de mission avec leur répartition prévisionnelle

Phase II : Déploiement du système

- Accompagnement dans la mise en œuvre du planning d'actions détaillé incluant:
- L'évaluation de l'analyse des risques et des opportunités ;
- L'élaboration des plans d'actions des modifications ;
- L'amélioration des tableaux de bord qualité de l'ATCT ;
- L'assistance de l'équipe interne pour l'élaboration de la matrice des compétences ;
- L'assistance de l'équipe interne pour l'évaluation des fournisseurs ;
- Le diagnostic des méthodes de mesure de la satisfaction client adoptées par l'ATCT;
- Deux sessions de sensibilisation au profit de personnel de l'ATCT sur le système management qualité;
- Toute autre action jugée nécessaire pour la certification.

Phase III: Audit interne:

- Coaching et supervision des audits;
- Participation à la réalisation du programme d'audits internes (audit processus stratégie et direction) ;
- Validation des rapports d'audit ;
- Élaboration d'un rapport d'audit général;

Phase IV: Assistance à la revue de direction

- Préparation des éléments d'entrées de revue
- Élaboration des éléments de sorties : PV de revue de direction

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE PARTICIPATION

Sont admis à soumissionner les sociétés et les bureaux de conseils de droit Tunisien ou les personnes physiques inscrites dans le registre national des entreprises (RNE), dûment qualifiées et expérimentées dans les prestations objet de la présente consultation, capables de s'obliger et présentant les garanties nécessaires de leurs obligations.

ARTICLE 6 : PROFIL DU CONSULTANT

Cette mission sera confiée à un expert indépendant et impartial disposant de compétences confirmées dans le domaine de mise en place du système de management qualité conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 et ayant des qualités en termes de rédaction, de communication et de concertation avec les acteurs impliqués dans la présente mission.

Il devra répondre aux conditions suivantes :

- Avoir un niveau d'enseignement supérieur minimum Bac + 4
- Être auditeur tierce partie senior agréée depuis **07 ans au minimum** ;
- Avoir mené au moins **05 audits de certification** selon la norme ISO 9001 :2015 en tant que responsable d'audit dont obligatoirement un (01) audit dans une entreprise publique durant les 05 dernières années : 2019-2020-2021-2022-2023 ;
- Avoir accompli au moins **(05) missions de mise en place du système de management de la qualité** selon la norme ISO 9001:2015 dans des entreprises dont obligatoirement une (01) mission dans une entreprise publique durant les 05 dernières années : 2019-2020-2021-2022-2023 ;
- Avoir accompli au moins **(05) sessions formations** sur le de management de la qualité selon la norme ISO 9001 :2015 et sur des thèmes liés au SMQ durant les 05 dernières années 2019-2020-2021-2022-2023.

NB : Les soumissionnaires sont tenus de présenter à l'appui de ces conditions exigées et les justificatifs mentionnés à l'article 9 : (MODALITE DE SELECTION).

ARTICLE 7 : REMISE ET CONTENU DES OFFRES :

La remise des offres se fera via Tuneps, comme suit

CONTENU DE L'OFFRE	Opération à réaliser
<p>Les pièces administratives :</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La situation vis-à-vis de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale en règle sur Tuneps ; 2. La situation fiscale prévue par la législation en vigueur en règle sur Tuneps ; 3. Un Extrait du registre national des entreprises valide, à télécharger sur Tuneps ; 4. La déclaration sur l'honneur de confidentialité (Annexe 01). 5. La soumission (Annexe 05).
<p>Offre technique :</p>	<p>Les documents et justificatifs demandés pour répondre aux dispositifs de l'article 6 et l'article 9 de ces termes de références :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CV Dument daté , signé et portant le cachet par l'expert; 2. Copie des diplômes obtenus ; 3. Les certificats de qualification en tant qu'auditeur tierce partie (reconduit et en cours de validité) ; 4. Liste des références du consultant en tant que responsable d'audit) dans des entreprises dont obligatoirement une mission dans une entreprise publique durant les 05 dernières années (Annexe 02) 5. Liste des références du consultant dans la mise en place du système management qualité selon la norme ISO 9001 :2015 dans des entreprises dont obligatoirement une mission dans une entreprise publique durant les 05 dernières années (Annexe 03) ; 6. Liste des références du consultant dans la formation sur le management de la qualité selon 9001-2015 durant les 05 dernières années (Annexe 04) ; 7. Planning de réalisation de la mission.
<p>Offre financière:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bordereau des prix qui doit comporter : Le montant de l'Homme/ jour en hors taxe et en TTC et le Total en fonction du nombre de jours d'accompagnement (Annexe 06).

ARTICLE 8 : VALIDITE DE L'OFFRE :

Les soumissionnaires du seul fait de la présentation de leurs soumissions se trouvent liés par leurs offres pour une période de **90 jours** à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des offres au bureau d'ordre de l'ATCT.

ARTICLE 9 : MODALITE DE SELECTION

1. Exigences techniques minimales :

Détail	Exigences minimales obligatoires	Justificatif
Le profil de l'expert	Le CV détaillé	<i>CV Dument daté , signé et portant le cachet par l'expert</i>
Le diplôme universitaire (minimum Bac +4)	(minimum Bac +4)	<i>Copie des diplômes obtenus</i>
Être auditeur tierce partie senior agréé ISO 9001 version 2015	(auditeur tierce partie senior agréé depuis 07 ans au minimum,	<i>Les certificats de qualification en tant qu'auditeur tierce partie (reconduit et en cours de validité)</i>
Avoir mené au moins 05 audits de certification selon la norme ISO 9001 :2015 en tant que responsable d'audit dont obligatoirement un (01) audit dans une entreprise publique durant les 05 dernières années (2019-2020-2021-2022-2023)	Au moins 05 audits de certification en tant que responsable d'audit durant les 05 dernières années	Une liste des missions d'audit avec les justificatifs pour les 05 missions d'audit (Annexe 2)
L'accompagnement au moins 05 entreprises et organismes prestataires de services, à la mise en place du système management qualité dont obligatoirement une (01) mission dans une entreprise publique durant les 05 dernières années (2019-2020-2021-2022-2023)	Au moins 05 missions de mise en place du système management qualité durant les 05 dernières années	Une liste des missions d'accompagnement pour la mise en place du SMQ avec les justificatifs pour les 05 missions (Annexe 3)

Avoir accompli au moins (05) sessions formations sur le de management de la qualité selon la norme ISO 9001 :2015 et des thèmes durant les 05 dernières années (2020-2022-2021-2022-2023).	Au moins (05) sessions de formations sur le management de la qualité selon 9001-2015 et des thèmes liés durant les 05 dernières années	Une liste des sessions de formation avec les justificatifs pour les 05 missions (Annexe 4)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

ARTICLE 10 : PIECES MANQUANTES ET ECLAIRCISSEMENT :

En vue de faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres, l'ATCT a toute la latitude pour demander de donner des informations complémentaires ou éclaircissements sur l'offre du soumissionnaire. Cette demande se fera par écrit.

Le soumissionnaire est tenu de répondre à la demande de l'ATCT, à défaut son offre sera rejetée.

ARTICLE 11 : ATTRIBUTION DE LA CONSULTATION

Après réception et ouverture des offres, la commission compétente établit le classement des offres financières dans un ordre croissant. L'offre la moins disante, jugée techniquement conforme après le dépouillement technique, sera retenue.

Si cette dernière s'avère non conforme, elle sera déclarée nulle et non avenue ; la commission examinera l'offre technique suivante dans le classement. Au cas où cette dernière est jugée conforme, elle sera adjugée.

Sinon la commission répète l'opération jusqu'à ce que la consultation soit attribuée à l'offre au moindre prix et conforme techniquement.

Toute offre non conforme aux conditions et aux spécifications du cahier des charges ou qui comporte des réserves demeurées non levées, est éliminée.

Un soumissionnaire dont l'offre n'est pas retenue ne peut contester pour quelque motif que ce soit, le bien-fondé de la préférence donnée aux propositions d'un concurrent, ni être indemnisé de ce fait.

L'ATCT, se réserve le droit de ne pas donner suite à la consultation si elle n'a pas obtenu de propositions qui lui paraissent acceptées. Dans ce cas, aucun soumissionnaire ne pourrait prétendre à quelque indemnité que ce soit.

Une fois la consultation attribuée, l'ATCT procède à la notification du soumissionnaire qui sera appelé à exécuter ce qui suit :

- Enregistrer à sa charge, le contrat qui sera signé par les deux parties soient le soumissionnaire et l'ATCT

ARTICLE 12 : DUREE DE LA REALISATION DE LA MISSION

Les prestations objet de la présente consultation doivent être assurées dans un délai de six mois à partir de la date de réception de la notification d'attribution de la consultation et hors délais de validation des livrables par l'ATCT qui ne dépasseront pas 15 jours pour chaque phase.

ARTICLE 13 : DELAIS D'EXECUTION ET LIVRABLES

PHASE	DELAIS D'EXUCUTION ET REMISE DES LIVRABLES	LIVRABLES
Phase I : Diagnostic qualité et plan d'action	1 MOIS à partir de la date de notification par l'ATCT pour débiter cette phase	-Rapport de diagnostic -Plan d'action détaillée
Phase II : Déploiement du système	3 mois à partir de la date de notification par l'ATCT pour débiter cette phase	- Rapports intermédiaires - Livrables des actions réalisées
Phase III: Audit interne:	1 mois à partir de la date de notification par l'ATCT pour débiter cette phase	- Rapport d'audit réalisé par le consultant - Rapport d'audit général
Phase IV: Assistance à la revue de direction	1 MOIS à partir de la date de notification par l'ATCT pour débiter cette phase	- PV de revue de direction - Rapport de fin de mission

ARTICLE 14 : PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Les paiements seront effectués après l'achèvement de chaque phase de cette mission et après approbation des livrables par l'ATCT et sur présentation d'une mémoire

d'honoraires ou factures en deux exemplaires, des fiches d'interventions (signées par le consultant et le responsable qualité et validées par le directeur général de l'ATCT)
Le règlement sera effectué sur 4 tranches après l'achèvement de chaque phase de la mission comme suit :

PHASE	Pourcentage du montant total	LIVRABLES
Phase I : Diagnostic qualité et plan d'action	20%	-Rapport de diagnostic -Plan d'action détaillée
Phase II : Déploiement du système	35%	- Rapports intermédiaires - Livrables des actions réalisées
Phase III: Audit interne:	25%	- Rapport d'audit réalisé par le consultant - Rapport d'audit général
Phase IV: Assistance à la revue de direction	20%	- PV de revue de direction - Rapport de fin de mission

ARTICLE 15 : VARIATION DU VOLUME DE LA COMMANDE

L'ATCT se réserve le droit d'augmenter ou de diminuer, dans la limite de vingt pour cent (20%) du coût total de l'offre en TTC du titulaire, la masse des prestations demandées. Ceci ne devra en aucun cas occasionner une incidence sur les prix unitaires des prestations ou sur les conditions générales et spécifiques décrites dans les présents termes de références.

ARTICLE 16 : CLAUSE DE NON SOUS-TRAITANCE

Le soumissionnaire ne peut recourir à la sous-traitance pour l'exécution du présent contrat. Il ne peut ni en faire apport à une société ni en confier l'exécution totale ou partielle à un ou plusieurs sous-traitants sans l'autorisation préalable de l'ATCT.

Dans tous les cas, le soumissionnaire doit assurer sous son entière responsabilité toutes les prestations afférentes à ce contrat, à ce titre il demeure le seul responsable de la bonne exécution.

Dans le cas contraire l'ATCT fera application après mise en demeure préalable, des mesures de résiliation prévues par le décret n°2014-1039 du 13 mars 2014 portant réglementation des marchés publics.

ARTICLE 17 : PENALITES DE RETARD

En cas de retard dans l'exécution de l'objet de la consultation, il sera appliqué une pénalité de retard d'un millième (1/1000) du montant définitif du contrat par jour de retard, y compris dimanches et jours fériés.

Il est toutefois précisé que le montant total des pénalités pour retard ne pourra dépasser cinq pour-cent (5%) du montant définitif du contrat.

ARTICLE 18 : CONFIDENTIALITE

Le soumissionnaire doit être tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, les informations, les documents, les études et les décisions dont il aura connaissance au cours de l'exécution du présent contrat. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise des documents à des tiers sans l'accord écrit préalable de l'ATCT.

ARTICLE 19 : CAS DE RESILIATION

L'ATCT peut procéder à la résiliation du contrat de plein droit, après mise en demeure préalable du titulaire et ce :

En cas de non-exécution par le soumissionnaire de l'une des clauses contractuelles.

Lorsque le soumissionnaire se livre à des actes frauduleux à l'occasion de l'exécution des opérations prévues.

Le décès, la dissolution, la faillite et la liquidation judiciaire du gérant.

La résiliation peut également être prononcée au cas où le soumissionnaire ne satisfait pas à ses obligations, l'ATCT le met en demeure par lettre recommandée, d'y satisfaire dans un délai déterminé qui ne saurait être supérieur à dix jours à compter de la date de mise en demeure.

Annexe 01
DECLARATION SUR L'HONNEUR
DE CONFIDENTIALITE

Je soussigne M....., en ma Qualité de....., de la société, immatriculée au Registre National des Entreprises sous le N°.....

Je me porte garant, que toutes les renseignements, informations ou données auxquels j'aurai accès au cours de l'exécution des présentes prestations, seront tenus au secret professionnel.

Je m'engage à considérer comme confidentiels les informations, documents, méthodes, procédés et savoir-faire dont j'aurai eu connaissance au cours de l'exécution des présentes prestations.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations qui sont ou deviennent publiquement disponibles.

Aucune information ne peut être divulguée sous peine de dommages et intérêts.

Fait à....., le.....

Signature et cachet du
soumissionnaire

LA

ANNEXE 02
Liste des références du consultant en tant que responsable d'audit durant les 05 dernières années

Date	Nom de l'organisme public / privé audité	Coordonnés

Le soumissionnaire est tenu de présenter les pièces justificatives nécessaires (PVs, contrat, bon de commande, attestation)

Fait à le.....
Signature et cachet du soumissionnaire

ANNEXE 03

**Liste des références du Consultant dans la mise en place du système management
qualité selon la norme ISO 9001 :2015 durant les 05 dernières années**

Date de la mise en œuvre du système management qualité	Nom de l'entreprise (publique /privé)	Coordonnés

Le soumissionnaire est tenu de présenter les pièces justificatives nécessaires (PVs, contrat, bon de commande, attestation)

Fait à le.....

Signature et cachet du soumissionnaire

LA

ANNEXE 04
Liste des références du consultant dans la formation sur le management de la qualité selon 9001-2015 durant les 05 dernières années

Thème	Nom de l'organisme public / privé	Période de la formation

Le soumissionnaire est tenu de présenter les pièces justificatives nécessaires.

Fait à le.....

Signature et cachet du soumissionnaire

LH

ANNEXE 05
Modèle de soumission

Je (Nous) soussigné (es) (Noms et prénoms),
agissant au nom et pour le compte de
..... (Intitulé du consultant, adresse et n°
de téléphone), inscrit au registre national des entreprises sous le n°
Faisant élection de domicile à
..... (Adresse complète et n° de
téléphone)

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces figurant ou mentionnées au dossier de la consultation N°10/2024 au choix d'un consultant en mangement de la qualité.

1 - Exécuter les travaux dans les délais contractuels, conformément aux conditions du cahier des charges et moyennant un prix que j'ai établi moi-même figurant dans le bordereau des prix, en tenant compte de toutes les incidences directes et indirectes des taxes notamment celle sur la valeur ajoutée (TVA), lesquels font ressortir à :

Montant hors TVA (en dinars en chiffres et en lettres)
.....
.....

Montant de la TVA (en dinars en chiffres et en lettres).....
.....

Montant total TTC (en dinars en chiffres et en lettres)
.....

Résultant de l'application de mes prix unitaires aux quantités prévues au détail estimatif du projet. Ces prix étant réputés valables à la date de la signature de la consultation et notamment celle du bordereau des prix .Ils sont fermes et non révisables.

2) Accepter le caractère (des prix) de cette consultation
.....

3) Satisfaire l'ensemble des prestations, objets de cette consultation dans un délai de 06 mois sans tenir compte des délais de validation de l'ATCT et ce à partir de l'ordre de service notifiant le commencement de la mission qui sera approuvé par le Maître d'ouvrage.

4) Appliquer l'ensemble des clauses du présent cahier des charges

LH

5) Maintenir valable les conditions de la présente soumission pendant quatre vingt (90) jours à partir du lendemain de la date limite prévue pour la réception des dix offres.

6) Avoir adhéré à la caisse nationale de sécurité sociale (C.N. S. S).

7) Payer les frais d'enregistrement auxquels la présente soumission donnera lieu conformément à l'article 03 du présent cahier des charges.

8) Affirmer, sous peine de résiliation de plein droit de la consultation ou de sa mise en régie à mes torts exclusifs que je ne tombe pas sous le coup d'interdictions légales édictées en Tunisie.

Le Maître de l'ouvrage se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte ouvert à (nom de la Banque et Agence) :

.....

Sous le numéro :

.....

Lu et approuvé

Fait à, le :

Signature et cachet du soumissionnaire

**ANNEXE 06
BORDEREAUX DES PRIX**

Libellé	Nombre d'homme /jour	P.U de l'homme/jour HTVA	P.T HTVA	TVA	P.T TTC
la totalité de cette mission objet de cette consultation					

Arrêté le présent bordereau des prix à la somme de (en toute lettre)

.....
.....

Fait à, le :

Signature et cachet du soumissionnaire

LH