



REPUBLIQUE TUNISIENNE  
MINISTERE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE  
L'EMPLOI  
CENTRE NATIONAL DE FORMATION CONTINUE  
ET DE PROMOTION PROFESSIONNELLE

## **CONSULTATION N° C17/2016**

\*\*\*\*\*

**Assistance pour la Transition du Système de  
Management de la Qualité du CNFCPP  
de la Norme ISO 9001-version 2008  
Vers la Norme ISO 9001-version 2015**



# Cahier des clauses administratives particulières



## Objet de la consultation :

Le CNFCPP se propose de lancer une consultation a pour objet d'assurer une mission d'Assistance Technique pour la Transition du Système de Management de la Qualité du CNFCPP de la Norme ISO 9001-version 2008 vers la Norme ISO 9001-version 2015.

## Présentation du CNFCPP :

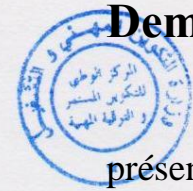
Le Centre National de Formation Continue et de Promotion Professionnelle (CNFCPP) est un Etablissement Public à caractère Non Administratif, créé en 1993. Placé sous la tutelle du Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi, le CNFCPP assure les principales missions suivantes :

- Assister les entreprises économiques dans l'élaboration et la réalisation de leurs plans de formation ;
- Développer la culture de la formation continue auprès des individus et des entreprises ;
- Gérer les programmes et les instruments de financement de la formation continue ;
- Concevoir et généraliser les démarches et les méthodologies appropriées à ces domaines ;
- Favoriser la promotion professionnelle par l'amélioration du niveau de compétence du personnel en exercice dans les divers secteurs économiques ;
- Apporter un soutien au secteur privé des études, de la consultance et de la formation continue ;
- Développer le partenariat avec les organisations, associations, structures et fédérations professionnelles dans le domaine de la formation continue.

## Demande d'informations complémentaires :

Tout soumissionnaire ayant besoin d'éclaircissements en rapport avec la présente consultation doit se référer par écrit au **BOC du CNFCPP- 92, Rue de Palestine -1002 Tunis-** au maximum cinq (05) jours avant la date limite de remise des offres.

Si la demande est jugé fondée, une réponse sera assurée et diffusée sur tous les participants à la consultation.



## Obligations du soumissionnaire

- ❖ Le soumissionnaire est tenu de remplir **obligatoirement la totalité des annexes (1, 2, 3, 4, 5,6 et 7).**
- ❖ Le soumissionnaire est tenu de remplir **obligatoirement** le tableau du Bordereau des prix conformément au modèle présenté dans l'**annexe-5.**
- ❖ Le soumissionnaire est tenu de signer le présent cahier des charges **dans toutes ses pages** ainsi que d'y apposer son cachet.

## Modalités de réception des offres :

Les soumissionnaires doivent faire parvenir leur offre au CNFCPP, durant l'horaire du travail (de 8H à 13H et de 14H à 17H du lundi au vendredi), sous pli fermé et recommandé ou par rapide poste ou remise directe au BOC, au plus tard le 08/12/2016, à l'adresse suivante :

**92, Rue de Palestine -1002 Tunis**

Consultation N° 17/2016

**NE PAS OUVRIR**

**Assistance Technique pour la Transition du Système de Management de la Qualité du CNFCPP de la Norme ISO 9001-version 2008 vers la Norme ISO 9001-version 2015**

L'enveloppe extérieure doit contenir :

- ❖ Une copie du certificat d'affiliation à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale,
- ❖ Une attestation de situation fiscale valable à la date limite de remise des offres,
- ❖ la fiche de renseignements (**annexe1**)
- ❖ deux enveloppes intérieures distinctes comme suit :

Enveloppe A : offre technique, contenant :

- Reçu du dépôt du cahier des charges de l'organisme de formation ;
- Référence du soumissionnaire (**annexe 2**) avec pièces justificatives ;
- CV des intervenants suivant modèle (**annexe 4**) avec pièces justificatives ;
- Copies certifiées conformes à l'original des diplômes universitaires de l'intervenant ;
- Copies certifiées conformes à l'original des attestations de formation ;

- Pièces justificatives des références fournies (PV de réception ou attestation du client ou autre justificatif) ;
- Fiches pédagogiques des actions de formation (**annexe 7**) ;
- Chronogramme de réalisation de la mission dûment renseigné pour toutes les rubriques (**annexe 6**) ;
- Cahier des charges dûment signé et paraphé à chaque page.

Enveloppe B : offre financière, contenant :

- Bordereau des prix (**annexe 5**)

N.B. L'offre financière est censée énumérer :

- le nombre de jour nécessaires pour la mission,
- les tarifs par journée d'accompagnement,
- les tarifs par journée d'assistance,
- le coût global de la mission.

## Délais de livraison :

Le délai d'exécution de la mission est fixé à 6 mois à compter du lendemain de la date de réception du bon de commande.

Cette période doit être prise en considération par le soumissionnaire pour l'élaboration du planning de la mission sur la base d'environ **20 jours** (assistance et formation).

## Modalités de paiement :

Le paiement sera effectué à la fin de la mission sur présentation d'une facture en trois exemplaires, accompagnée :

1. des fiches d'intervention d'assistance visées par le Représentant de la Direction en Qualité du CNFCPP
2. des feuilles de présence des actions de formation visées par le Représentant de la Direction en Qualité du CNFCPP
3. d'une copie de tous les livrables (version papier et version électronique).

## Méthodologie de dépouillement

1. Toute offre parvenant au CNFCPP **après la date limite de réception des offres sera rejetée.**
2. Les spécifications techniques mentionnées **représentent des caractéristiques minimales.**
3. Le manque de documentation technique, ou administrative **peut engendrer un rejet systématique de l'offre.**

4. Si l'offre technique du soumissionnaire le moins-disant est jugée non conforme, la commission d'évaluation passe au soumissionnaire suivant et ce, **selon un ordre croissant des offres financières et ainsi de suite.**
5. Si l'offre financière la moins-distante sera jugée **techniquement conforme**, le soumissionnaire **en décrochera le marché** et sera notifié de cette décision par la suite.



# Cahier des clauses techniques particulières



## Article 1 : Contexte de la mission :

Certifié ISO 9001 depuis octobre 2008, le CNFCPP a reconduit la certification une première fois en Mai 2012 et une deuxième fois en septembre 2015. Actuellement le CNFCPP a réussi le maintien de la certification selon la norme ISO 9001 version 2008 suite au 1<sup>er</sup> audit de surveillance en octobre 2016 et se prépare pour la migration du SMQ vers la version 2015 de la norme ISO 9001.

La situation actuelle est la suivante :

- La politique qualité est à réviser ;
- Les processus de management (02), de réalisation (04), et de soutien (03) sont définis, décrits et mis en œuvre ;
- Les procédures relatives au SMQ ainsi que celles spécifiques au fonctionnement du centre sont établies ;
- Le siège du CNFCPP et 20 sites régionaux sont certifiés et 4 nouveaux sites régionaux (Kebeli, Sidi Bouzid, Jendouba et Siliana), sont récemment impliqués dans le périmètre de certification.
- La répartition des processus est comme suit :

Site	Processus
Siège social	Tout les processus du SMQ
Sites régionaux	3 processus de réalisation :

- L'effectif total du CNFCPP est de 298 au 31 octobre 2016.

## Article 2 : Nature des prestations à envisager :

Le soumissionnaire doit proposer un programme détaillé d'accompagnement et de formation, de manière à assurer la mise en œuvre de la Transition du Système de Management de la Qualité du CNFCPP de la norme ISO 9001-version 2008 vers la norme ISO 9001-version 2015, et ce, pour tous les sites : le siège social et les 24 sites régionaux.

Cette consultation a pour objet de sélectionner un consultant pour assister le CNFCPP et ce par :

- L'élaboration d'un diagnostic du système management de la qualité par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 ;
- L'élaboration d'un plan d'action et sa mise en œuvre pour la migration vers la nouvelle version ISO 9001 version 2015 ;
- La mise à jour du système documentaire qualité du CNFCPP en cohérence avec la nouvelle version ISO 9001 version 2015 ;
- La formation et la sensibilisation de l'ensemble du personnel du CNFCPP aux exigences du système qualité et de la norme ISO 9001 version 2015 ;



- Le développement et l'amélioration des tableaux de bord qualité du CNFCPP ;
- Tout autre service mentionné dans la norme ISO 9001 version 2015.

### **Article 3 : Durée et phases d'exécution de la mission :**

La durée de la mission est fixée à 6 mois et doit être prise en considération par le soumissionnaire pour l'élaboration du chronogramme de la mission sur la base d'environ **20 jours** d'intervention (formation ou assistance).

#### **Phase 1 : diagnostic du SMQ selon la norme ISO 9001 version 2015**

- Identifier les écarts organisationnels qui doivent être corrigés pour satisfaire aux nouvelles exigences ;
- Revue de la documentation du SMQ du CNFCPP par rapports aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 ;
- Proposition d'un plan d'action détaillé pour la transition vers la version 2015 ;
- Validation du plan d'action par le Représentant de la Direction en Qualité du CNFCPP.

#### **Phase 2 : Adaptation du SMQ**

- Revue, mise à jour et optimisation de la structure documentaire qualité (politique et objectifs qualité, processus, procédures organisationnelles, instructions, support d'enregistrement...)
- Mise en œuvre du plan d'action pour la transition vers la version 2015 ;

#### **Phase 3 : Formation**

- Chronogramme de réalisation de la mission décrivant la planification des journées d'intervention et des journées de formation ;
- Thèmes de formation souhaités en priorité :
  - Exigences de la norme ISO 9001 version 2015 (2 groupes de 15 personnes : un groupe au siège ou à l'UR de Ben Arous et un groupe à l'UR de Monastir);
  - Auditeurs internes en Qualité (1 groupe de 15 personnes)
  - Amélioration continue (2 groupes de 15 personnes : un groupe au siège ou à l'UR de Ben Arous et un groupe à l'UR de Monastir).

#### **Phase 4 : Evaluation**

- Evaluation des changements et des ajustements réalisés à l'issu de la mise en œuvre du plan d'actions pour la transition vers la version 2015 au terme des six mois de la mission.

NB :

- Un jour d'assistance comprend huit heures de travail sur site.
- Un jour de formation comprend six heures de formation répartie entre la théorie et la pratique.

#### **Article 4 : Lieux d'exécution de la mission :**

Les actions d'accompagnement/formation auront lieu au sein du siège du CNFCPP à Tunis ou à l'UR de Ben Arous pour les sites du Nord et à l'UR de Monastir pour les sites du centre et du sud.

#### **Article 5 : Qualification du soumissionnaire :**

Le soumissionnaire doit satisfaire aux critères suivants :

- avoir exercé dans le domaine de la certification des systèmes de management de la qualité depuis au moins cinq ans (joindre les pièces justificatives);
- proposer un seul consultant pour les phases d'assistance 1, 2 et 4 :
  - ayant un diplôme universitaire (Bac + 4 au minimum) (joindre les pièces justificatives);
  - étant un auditeur tierce partie agréé depuis au moins 8 ans (joindre les pièces justificatives);
  - ayant mené au moins 3 missions de mise en œuvre du système de management de la qualité (joindre les pièces justificatives);
  - ayant animé au moins 3 cycles de formation sur la norme ISO 9001 version 2015 (joindre les pièces justificatives);
- proposer un consultant pour la phase de formation 3 :
  - ayant un diplôme universitaire (Bac + 4 au minimum) (joindre les pièces justificatives);
  - étant un auditeur tierce partie agréé depuis au moins 5 ans (joindre les pièces justificatives);
  - Ayant animé au moins 3 cycles de formation sur la norme ISO 9001 version 2015 (joindre les pièces justificatives);
- Le soumissionnaire s'engage à exécuter toutes les interventions sans retard dans les délais prévisionnels.

**N.B :** Le soumissionnaire n'a pas le droit de changer les intervenants lors de l'exécution de cette mission sans accord préalable du CNFCPP sur présentation des CV conformes aux conditions du présent cahier des charges.

## Article 6 : Livrables :

1. Un rapport d'évaluation intermédiaire dans les 30 jours à compter du lendemain de la réception du bon de commande, dans lequel seront présentées les recommandations d'ajustement, le plan d'action à mettre en œuvre pour la transition vers la version 2015 ainsi que le Chronogramme de réalisation de la mission dûment renseigné pour toutes les rubriques.
2. Un rapport final d'évaluation à la fin des six mois à compter du lendemain de la réception du bon de la commande dans lequel seront présentées les réalisations des changements et des ajustements ainsi que les recommandations d'amélioration.



## Article 7 : Modalité d'évaluation technique des offres :

La note technique est calculée sur la base de l'offre technique :

Critères de sélection	Note	Barème de notation					
Expérience du soumissionnaire dans le domaine de la certification des systèmes de management de la qualité	10	Inférieur à 5 ans	Éliminé	5 ans	7 points	Chaque année de plus sera notée sur 1 point avec plafond de 3 points.	
Diplôme (Intervenant phases d'assistance :1-2-4)	5	Inférieur à Bac+4	Éliminé	Bac + 4	4 points	≥ Bac + 4	5 points
Etre auditeur tierce partie agréée depuis 8 ans au minimum	15	Inférieur à 8 ans	Éliminé	08 ans	10 points	Chaque année de plus sera notée sur 1 point avec plafond de 5 points.	
Diplôme (Intervenant phase de formation :3)	5	Inférieur à Bac+4	Éliminé	Bac + 4	4 points	≥ Bac + 4	5 points
Etre auditeur tierce partie agréée depuis 5 ans au minimum	10	Inférieur à 5 ans	Éliminé	05 ans	07 points	Chaque année de plus sera notée sur 1 point avec plafond de 3 points.	
Avoir accompli au moins trois mises en œuvre de systèmes de management de la qualité dans des entreprises prestataires de services	20	Inférieur à 3 mises en œuvre	Éliminé	Egal à 3 mises en œuvre	15 points	Supérieur à 3 mises en œuvre de système de management de la qualité Chaque mise en œuvre de plus sera notée sur 1 point avec un plafond de 5 points	
Avoir animé au moins 3 actions de formation sur la norme ISO 9001:2015	15	Inférieur à trois actions de formation sur la norme ISO 9001:2015	Éliminé	Egal à trois actions de formation sur la norme ISO 9001:2015	10 points	Trois actions de formation sur la norme ISO 9001:2015 et autres actions de formation en qualité Chaque formation de plus sera notée sur 1 point avec un plafond de 5 points	



Contenus pédagogiques développés dans <u>toutes les</u> fiches pédagogiques (annexe 07)	10	Non conformes	Éliminé	Conforme	7 points	Contenus développés bien	10 points
Chronogramme de la mission (annexe 06)	10	Pas totalement renseigné	Éliminé	Totalement renseigné	8 points	Totalement renseigné et bien détaillé	10 points

**N.B. :**

\* Seules les missions ou les formations de qualification justifiées par des contrats ou des attestations seront considérées dans l'évaluation.



# Annexes



## FICHE DE RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR LE SOUMISSIONNAIRE

Dénomination sociale.....

Forme juridique .....

Adresse du siège .....

Téléphone :.....Fax :.....

Mail : .....

Capital .....

Inscrit au registre de commerce sous le n°.....

N° du matricule fiscal .....

Personne bénéficiant de la procuration et signant les documents relatifs à l'offre.....(nom, prénom et fonction)



Fait à ..... Le, .....

Signature et cachet du Soumissionnaire

**NB : Cette fiche doit être placée dans l'enveloppe extérieure**



## RÉFÉRENCES DU SOUMISSIONNAIRE

Indiquez les renseignements demandés pour chaque mission pertinente que votre organisme a réalisée et qui se rapporte aux compétences à développer objet de cette mission.

Actions réalisées	Année	Entreprises	Nombre de jours



Fait à ..... Le, .....

Signature et cachet du Soumissionnaire





## ACTE DE SOUMISSION

Je soussigné.....

Agissant en mon nom et pour le compte de :.....

Inscrit au registre du.....

Sous le numéro.....

Faisant élection de domicile à.....

Agissant en qualité de :.....

Adhérent à la CNSS sous le numéro :.....

Après avoir pris connaissance de tous les articles et toutes les pièces du dossier de la consultation n°17/2016..... : Assistance pour la Transition du Système de Management de la Qualité du CNFCPP de la Norme ISO 9001-version 2008 Vers la Norme ISO 9001-version 2015

Je remets la présente soumission dûment signée par mes soins constituant un acte d'engagement.

Je m'engage à respecter toutes les clauses du cahier des charges.

Le montant de mon offre en TTC pour Assistance pour la Transition du Système de Management de la Qualité du CNFCPP de la Norme ISO 9001-version 2008 Vers la Norme ISO 9001-version 2015

En lettres :.....

En chiffres : .....

Je m'engage à exécuter les dites prestations conformément aux conditions fixées par les documents de la consultation moyennant les prix que j'ai établis moi-même.

J'accepte le caractère ferme et non révisable des prix du marché.

Je m'engage à respecter les délais d'exécution du projet tel qu'indiqué au niveau du cahier des charges.

Je reste engagé par ma soumission pendant un délai de soixante (60) jours à partir du jour suivant le dernier délai de dépôt des offres.

Le CNFCPP se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte ouvert à mon nom à la Banque(Agence).....

Sous le (RIB).....

Fait à ..... le .....

Signature et cachet

Lu et approuvé

## CURRICULUM VITAE DU CONSULTANT

### Identité :

Nom et Prénom : .....

Nationalité : .....

Date et lieu de Naissance : .....

N°CIN/Passeport :

--	--	--	--	--	--	--	--

Employeur actuel : .....

Public

Privé

Adresse de l'employeur : ..... Tél :  
.....

### Domaine de compétence :

.....  
.....

### Etudes et formations complémentaires :

Nature des études et des formations complémentaires	Etablissement	Période Du ..... au .....	Diplôme/attestation obtenu/Année
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

### Expérience professionnelle :

Organisme Employeur	Fonctions occupées	Période du ..... au .....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

### Expérience significative en formation d'adultes :

Domaine de formation	Entreprise bénéficiaire	Population cible	Période du... ..au.....
.....	.....	.....	.....

.....	.....	.....	.....
-------	-------	-------	-------

**Etudes et consultations en formation :**

Nature de l'intervention	Période du ..... au .....	Entreprise bénéficiaire
.....	.....	.....
.....	.....	.....

**Engagement du consultant :** Je, soussigné, atteste que les informations fournies ci-dessus sont exactes.

**Etabli le:**.....

**Visa et cachet du Gérant du Cabinet**

**Date et signature de l'intervenant  
(légalisée)**



## BORDEREAU DES PRIX

Désignation de l'Action	Nombre de jours	Prix unitaire HTVA	Prix total HTVA	Taux TVA	Prix total TTC	Observations
Assistance						
Formation						
<b>COUT GLOBAL DE LA MISSION</b>						

- coût total HTVA (en lettres et en chiffres) .....
- coût total TTC (en lettres et en chiffres) .....

**NB :**

- Le prix proposé par le soumissionnaire est basé sur le tarif Jour d'intervention et doit comprendre tous les frais liés à cette mission (frais de déplacement et d'hébergement éventuels).



Signature du soumissionnaire

Nom et Qualité





## FICHE PÉDAGOGIQUE

Thème : .....

Population cible : .....

Objectifs pédagogiques : .....

Objectifs de formations : .....

Contenus	Méthodes Pédagogiques	Supports pédagogiques	Répartition du programme	
			Théorique	Pratique
<b>Total Nombre d'heures</b>				

Mode d'évaluation : .....

Profil du formateur : (se conformer au modèle fourni).

Fait à ..... Le, .....

Signature et cachet du  
Soumissionnaire

