

Termes de Références

Recrutement d'un cabinet pour accompagner l'ANETI dans la généralisation de la norme ISO 9001 : 2015 à l'ensemble de l'agence et de ses bureaux

1- Contexte de la mission

Lors de sa 101^{ème} Conférence Internationale du Travail en juin 2012, à la suite de la crise économique mondiale, l'OIT a adopté une résolution demandant la relance d'une action immédiate et ciblée pour lutter contre la crise de l'emploi chez les jeunes : "La crise de l'emploi des jeunes : Appel à l'action". La résolution propose un portefeuille de mesures dans les cinq domaines suivants : (i) les politiques macro-économiques, (ii) l'amélioration de l'employabilité, (iii) les politiques du marché du travail, (iv) l'esprit d'entreprise chez les jeunes et (v) les droits au travail. Elle souligne le besoin d'une action équilibrée et cohérente dans ces différents domaines d'ordre politique et économique.

En février 2016, le système des Nations Unies a lancé une Initiative globale pour l'emploi décent des jeunes. Il s'agit d'un partenariat unique entre les gouvernements, le système des Nations Unies, les entreprises, les institutions académiques, les organisations de jeunes et d'autres groupes. Ce partenariat a pour objectif de créer de nouvelles possibilités et de nouvelles pistes vers un emploi de qualité dans l'économie mondiale et d'aider les jeunes à acquérir les compétences requises pour le marché du travail actuel. Cette initiative, dont le leadership est assuré par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), appuiera également les actions nationales pour la mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030, notamment l'Objectif du Développement Durable (ODD) N°8 (Travail Décent et Croissance Economique).

Pour appuyer ces efforts au niveau national, l'OIT apporte son expertise, tant sur le plan des connaissances techniques que sur celui des orientations stratégiques, tout en soutenant le développement inclusif ainsi que le renforcement institutionnel de la capacité des gouvernements, des partenaires sociaux et des divers acteurs qui s'intéressent aux questions relatives à l'emploi des jeunes notamment des jeunes filles au niveau local, et régional.

2- Objectif global

La présente mission s'inscrit dans le cadre de l'appui technique apporté par l'OIT au Ministre de l'Emploi et de la Formation Professionnelle à travers l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant (ANETI) via le projet AcJEMP sur l'activité « OS6 de l'avenant signé le 16 juin 2023 : les bureaux d'emploi et la Direction Générale de l'ANETI sont accompagnés dans la pérennisation du Système de Management de la Qualité dans la perspective de la certification ISO 9001 : 2015 pour l'ensemble des bureaux d'emploi ».

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services offerts aux chercheurs d'emploi, aux porteurs de projets entrepreneuriaux et aux entreprises clientes et pour faire suite à la certification ISO 9001 :2015 obtenus en juillet 2022 sur une partie de son réseau d'agences (Direction centrale et 65 BETI et EE sur 113), l'ANETI souhaite généraliser son Système de Management de la Qualité (SMQ) certifié à l'ensemble de ses composantes et structures.

L'objectif de la mission consiste à rendre capable la Direction Qualité de l'ANETI de définir le processus de définition et de mettre en œuvre cette généralisation qui sera soumise à une certification légale par un certificateur international au cours du 2nd ou 3^{ème} trimestre 2024. L'organisation du Système de management la Qualité du projet de généralisation se basera sur les acquis de la certification partielle obtenue en juillet 2022. La mission devra prévoir un transfert total de compétences vers l'ANETI de façon à ce que l'agence puisse maintenir, avec ses ressources tant humaines que financières, la certification ISO après 2024. Enfin, la mission comprendra plusieurs actions de formation et de renforcements de capacités notamment en faveur de la Direction Qualité pour qu'elle puisse accomplir ses missions de façon autonome suite à la certification de 2024.

Cette consultation a pour objet le recrutement d'un cabinet qui appuiera l'ANETI, jusqu'à fin novembre 2024, dans le cadre de cette généralisation à l'ensemble de ses structures et composantes : Directions et Services centraux, Bureaux d'Emploi et de Travail Indépendant (BETI) et Espaces Entreprendre (EE), sur l'ensemble du territoire national.

L'ensemble des travaux sera entrepris sous la supervision de l'ANETI, avec l'appui technique de l'OIT à travers le projet AcJEMP, et particulièrement avec la participation de la Direction Qualité.

3- Objectifs spécifiques

Les prestations attendues visent essentiellement à renforcer les capacités d'intervention et les compétences techniques des acteurs de la « Qualité » et distinguent :

- 1- La fourniture d'un appui méthodologique auprès de la Direction Qualité de l'ANETI dans la gouvernance du projet, l'organisation et la coordination des activités jusqu'à l'obtention de la certification ;
- 2- Le suivi du planning en attachant une très grande importance au respect du déroulé des activités ainsi qu'à la maîtrise des délais. L'objectif étant de garantir un niveau de bonne coordination entre les différents membres de la Direction Qualité, la Direction de l'ANETI, le bureau des projets de l'OIT de Tunis et au final le bailleur de fonds ;
- 3- Les renforcements de compétences des acteurs de la « Qualité ».

Ces prestations seront réalisées dans le respect des règles sanitaires émises par le gouvernement tunisien et, ainsi, certaines réunions pourront être conduites en Visio conférence.

Sous l'autorité du CTP et des coordonnateurs du projet AcJEMP, le cabinet présentera une méthodologie et un plan détaillé de l'assistance qui doit s'étaler jusqu'à l'obtention du Certificat ISO, et ce à partir de la date de signature du contrat. Le cabinet est appelé à fournir un appui sur les aspects suivants :

- Appui à la conception des différentes composantes du projet de généralisation en apportant l'expertise nécessaire ;

- Accompagnement de la Direction Qualité dans le pilotage et suivi des différentes phases du projet de généralisation jusqu'à la certification ISO 9001 : 2015 de l'ANETI, c'est-à-dire à l'ensemble de ses composantes et de ses structures ;
- Appui à la coordination avec les autres projets de l'ANETI qui impactent l'agence dans son fonctionnement et son organisation ;
- Formation et renforcement des compétences des acteurs de la Qualité.

4- Calendrier et livrables

a/ cadrage opérationnel de la généralisation

Il s'agit de présenter l'ensemble des actions et tâches à réaliser pour conduire la généralisation du Système de Management de la Qualité (SMQ) selon la norme ISO 9001 : 2015 à l'ANETI, c'est-à-dire sur l'ensemble des Bureaux d'Emploi et de Travail Indépendant (BETI), des Espaces Entreprendre (EE) et des Directions Centrales (DC) ; en continuité de la certification obtenue en juillet 2022 pour la Direction générale (Direction centrale) et 65 BETI et EE. Ce cadrage décrit également l'organisation retenue pour arriver au résultat ainsi que les risques estimés au moment de sa rédaction. L'objectif de ce document est de fournir à tous les acteurs du projet un plan de travail clair, gage de la maîtrise, du suivi et constituant un vecteur de communication essentiel.

Livable 1 : Note sur le plan de généralisation décrivant le plan d'actions du déploiement de la généralisation du Système de Management de la Qualité (SMQ) selon la norme ISO 9001 : 2015 de l'ANETI, avec une planification détaillée des actions à mener en s'appuyant sur l'ensemble des productions réalisées pour la Certification de juillet 2022 et comprenant une analyse de l'enquête menée en 2023 pour le maintien de la certification, à réaliser pour le 15 novembre 2023.

b/ mise à jour et adaptation du système documentaire de la qualité et adaptation des procédures qualité

Le système documentaire est l'ensemble des documents sur lesquels s'appuie l'ANETI pour formaliser son organisation et mettre en œuvre avec succès son système de management. Il s'agit de revisiter ce système en tenant compte du SMQ développé et certifié en juillet 2022, en s'assurant que à la fois que la lettre d'engagement qualité, que la cible du SMQ en matière d'objectifs opérationnels, indicateurs qualité à évaluer et que la description des processus, procédures et que les supports « techniques » du SMQ sont conformes aux exigences de la Norme et aux axes stratégiques de la « VISION ANETI 2030 ».

Livable 2 : la Base documentaire Qualité de l'ANETI (Nouvelle lettre d'engagement de la Directrice, Cartographie et description des processus, liste des procédures, guide technique de l'unité qualité, guide de l'auditeur et manuel qualité) est actualisée et conforme à l'ambition de la Direction Générale de l'ANETI pour le 31 janvier 2024

c/ sensibilisation des chefs de BETI et EE et des personnels de l'ANETI directement concernés par la démarche Qualité

L'objectif est de mettre en œuvre les dispositions décidées lors de la construction du système de management de la qualité. Le déploiement du SMQ généralisé à l'ensemble des sites et structures de l'ANETI nécessite des actions de sensibilisation pour les collaborateurs.

Il s'agira de réaliser les activités suivantes :

Pour deux groupes de chefs de BETI et Espaces Entreprendre (48 personnes) intégrant le dispositif, il s'agit donc d'organiser, un atelier de sensibilisation (février 2024) de 2 jours à la démarche qualité de l'ANETI avec participation, à minima, d'un expert international ou national du cabinet à chaque atelier. L'expert international devra à minima coanimer le premier atelier.

Pour les conseillers des nouvelles agences intégrant le dispositif, il s'agit d'organiser un atelier d'une journée de sensibilisation à la démarche qualité à l'ANETI et de présentation de la cartographie des processus, des procédures et indicateurs associés. Cet atelier sera animé par les correspondants qualité et l'unité Qualité et se déroulera entre avril et juin 2024, sous la responsabilité de l'expert international.

Pour l'ensemble des chefs de bureaux et espaces entreprendre (113 personnes), organiser 4 ateliers de 2 jours pour la préparation à la certification (mai 2024)

Livrable 3-1 : Elaboration pour chaque atelier des programmes d'intervention des ateliers de sensibilisation et de présentation du SMQ conforme à la généralisation (Objectifs, contenu, séquençage, documentation) pour le 15 février 2024

Livrable 3-2 : Compte rendu des actions de sensibilisation au fur et à mesure de leur réalisation, entre mars et juin 2024

d/ déploiement du SMQ

Il s'agit d'appuyer l'unité Qualité de l'ANETI dans l'orientation qu'elle apportera à la conception d'une nouvelle enquête de satisfaction pour les non-utilisateurs des services de l'ANETI (mars 2024).

Par ailleurs, il s'agira d'accompagner la Direction Qualité dans la rédaction d'un rapport d'analyse des 3 enquêtes institutionnalisées (chercheurs d'emploi, entreprises et non utilisateurs).

Livrable 4 : Enquête de satisfaction prête à être administrée (Questionnaire, organisation, définition du support de restitution) pour le 15 février 2024 et rapport d'analyse des trois enquêtes (mai 2024).

e/ formation et professionnalisations des acteurs de la qualité

Il s'agit de professionnaliser les acteurs de la qualité en définissant les parcours de formation et de sensibilisation par population et de concevoir/animer plusieurs ateliers.

Livrable 5-1 : Elaboration du plan de formation pour les Auditeurs Qualité, les Pilotes de processus et la Direction Qualité ainsi que du programme de sensibilisation pour les 113 Correspondants Qualité pour le 15 janvier 2024

Après l'élaboration du plan de formation et de sensibilisation, les actions de formation et de sensibilisation seront réalisées en présentiel par un expert national, sous la responsabilité de l'expert international.

Pour les 20 nouveaux Auditeurs Qualité à former, il s'agira d'une formation de 6 jours pour deux groupes de 10 auditeurs.

Pour les 37 auditeurs déjà formés, il s'agit d'une formation complémentaire de 3 jours incluant le nouveau système documentaire et orienté sur la pratique et la rédaction des rapports ; cette action de formation doit prévoir trois groupes de 12/13 anciens auditeurs (avril 2024).

Par ailleurs, le cabinet proposera un système d'évaluation des auditeurs de façon à suivre et faciliter leur montée en compétences

Pour la Direction Qualité (5 personnes), organiser une formation certifiante d'une semaine d'auditeurs tierce partie certifié IRCA-ISO9001 en décembre 2023.

Pour les pilotes de processus (12 personnes), organiser une formation certifiante de management des risques selon ISO 31 001 version 2018 en décembre 2023.

Pour la Direction Qualité et les pilotes de processus, organiser un atelier de 2 jours sur les indicateurs qualitatifs « emploi » en janvier 2024.

Pour les 113 correspondants Qualité, il s'agit d'une action de sensibilisation de trois jours pour leur prise de fonction puis de montée en compétences dans leur mission de relai de la Direction Qualité dans les BETI et Espaces Entreprendre réalisée en début de mission (novembre ou décembre 2023)

Livrable 5-2 : Compte rendu des actions de formations et de sensibilisation pour le 30 mai 2024

Livrable 5-3 : une proposition de système d'évaluation des auditeurs « qualité »

f/ vérification de la démarche

Il s'agit d'appuyer la Direction Qualité pour l'organisation du plan d'audit, des revues de processus et des revues de Direction (obligatoires) ainsi que pour l'Identification et prises d'actions correctives tout au long du phasage du projet de généralisation du SMQ.

L'appui ne consistera pas à l'analyse des 113 rapports d'audit interne qualité mais :

1/ à la préparation de la Direction Qualité à rédiger un rapport de synthèse des 113 audits interne qualité (3 jours de formation) ;

2/ à l'accompagnement de la Direction Qualité pour analyser les fiches d'actions correctives préparées par les 113 bureaux et espaces (3 jours de formation).

Cet appui doit permettre le transfert de compétences pour rendre autonome la Direction Qualité de l'ANETI dans ses activités de programmation et d'animation. Il sera mené par un expert national sous la responsabilité de l'expert international.

Livrable 6 : Rapport sur les 113 audits internes et rapport sur l'analyse des 113 fiches d'actions correctives pour le 30 octobre 2024

g/ synthèse des différentes phases

Phase	N°	Libellé livrable	Nombre de jours (estimation)			Date Livraison
			Expert National	Formateur national certificateur ISO/IRCA	Expert international	
CADRAGE	1	Note sur le plan de généralisation			4	15 novembre 2023
MISE A JOUR ET ADAPTATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE QUALITE	2	La Base documentaire Qualité de l'ANETI est actualisée et conforme à l'ambition de la Direction Générale de l'ANETI	4		12	31 janvier 2024
SENSIBILISATION DES PERSONNELS DE L'ANETI	3-1	Elaboration pour chaque atelier (Chefs de BETI et EE, et Conseillers) des programmes des ateliers de sensibilisation et de présentation du SMQ conforme à la généralisation (Objectifs, contenu, séquençage, documentation)			4	15 février 2024
	3-2	Animation et compte rendu des actions de sensibilisation au fur et à mesure de leur réalisation, entre mars et septembre 2024	12		8	30 juin 2024
DELOIEMENT	4	Nouvelle Enquête de satisfaction prête à être administrée et rapports	1		4	15 février 2024 pour l'enquête et 15 mai 2024 pour les rapports
FORMATION ET PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DE LA QUALITE	5-1	Elaboration du plan de formation pour les Auditeurs Qualité et d'un système d'évaluation, les Pilotes de processus et la Direction Qualité et du programme de sensibilisation pour les Correspondants Qualité pour le 31 décembre 2023		4	7	15 janvier 2024
	5-2	Animation et compte rendu des actions de formations et de sensibilisation pour le 30 avril 2024	11	31	6	30 juin 2024
FORMATION POST AUDITS	6-1	Formation de 3 jours pour la Direction Qualité sur le rapport de synthèse des audits et formation de 3 jours à l'analyse des fiches d'actions correctives des bureaux	6		2	A préciser
	6-2	Rapport de fin de mission			1	30 octobre 2024
Nombre d'homme/jour			34 JOURS	35 JOURS	48 JOURS	

h/ Synthèse des ateliers à organiser par le cabinet

Date	Intitulé	Formateur	Cible	Durée	Lieux
Novembre ou décembre 2023	4 Formations des correspondants Qualité	Expert international (1 atelier) puis expert national 3 ateliers	113 correspondants qualité	4 ateliers de 3 jours	Gabes ou Tozeur, Monastir ou Sousse, Tunis, Tabarka
Décembre 2023	Formation des pilotes de processus 31001 version 2018	Formateur habilité ISO/IRCA	11 Pilotes de processus	5 jours	Tunis
Décembre 2023	Formation Direction Qualité IRCA ISAO 9001	Formateur habilité ISO	5 personnes	5 jours	Tunis
Janvier 2024	Formation indicateurs emploi	Expert national	16 personnes (Direction Qualité et pilote)	2 jours	Tunis
Février 2024	2 formations de 10 nouveaux auditeurs	Formateur habilité ISO	20 nouveaux auditeurs qualité sélectionnés par l'ANETI	6 jours x 2	A déterminer
Avril 2024	Formation complémentaire anciens auditeurs	Formateur Habilité ISO	37 anciens auditeurs qualité	3 groupes x 3 jours	A déterminer
Février 2024	2 ateliers de sensibilisation à la démarche qualité pour les nouveaux betis	- Expert international - Expert national	48 Chefs Betis et EE	2 jours x 2	Une ville au nord, une ville au sud
Mai 2024	4 ateliers de préparation à la certification pour tous les bureaux	- Expert international - Expert national	113 Chefs Betis et EE	2 jours x 4	Gabes ou Tozeur, Monastir ou Sousse, Tunis, Tabarka

5- Règlement

20% à la remise du livrable 1 le 15/11/24 au plus tard et à la satisfaction de l'OIT

40% à la remise des livrables 2, 3-1, 4, 5-1 et 5-3 le 30/04/24 au plus tard et à la satisfaction de l'OIT

40% à la remise des livrables 3-2, 5-2 et 6-1 et 6-2 le 30/10/24 au plus tard et à la satisfaction de l'OIT

6- Dossier de candidature

- Les CV des 3 experts qui travailleront sur la mission :
 - o l'expert international, spécialiste des services publics de l'emploi notamment au Maghreb et plus particulièrement en Tunisie. Une expérience préalable et réussie dans l'appui à la mise en place d'un SMQ sera un plus (document 1) ;
 - o l'expert national qui devra être un spécialiste des SMQ et de la norme ISO 9001 : 2015 et avoir des expériences réussies dans leur mise en place (document 2) ;
 - o l'expert certificateur ISO/IRCA formateur en auditeurs « qualité », « pilotes de processus », IRCA ISO 9001 et ISO 31001 version 2018 (document 3). Il peut également s'agir de plusieurs experts.
- Les habilitations ISO et IRCA des formateurs (document 4)

- Une note technique de 5 pages sur la présentation des expériences réussies du cabinet dans la mise en place de SMQ notamment au Maghreb et sur la compréhension de la mission dans le contexte des services publics de l'emploi tunisiens (document 5) ;
- Une proposition financière HT qui indiquera avec précision le nombre d'homme/jour de chaque expert pour les différents volets de la mission, le budget détaillé et par activité relatif aux frais de déplacements et de bouche tant vers la Tunisie qu'en Tunisie pour les 3 experts et les frais de gestion (qui ne devront pas dépasser 5% du montant total HT) - (document 6).

7 - Soumission de l'offre

Les dossiers de réponse à la présente consultation, comportant les pièces mentionnées ci-dessus, doivent être transmis à l'OIT par email à l'adresse suivante : tunisachat@ilo.org en mentionnant dans l'objet « AcJEMP – SMQ 2024 »

La clôture de la candidature est fixée au 22 octobre 2023 à minuit.

Tout dossier incomplet ne sera pas accepté.