

République Tunisienne
Présidence du Gouvernement
Haute Instance de la Commande Publique

Projet d'amélioration de la gouvernance et de la croissance économique en Tunisie par la promotion de la transparence et de l'intégrité dans les acquisitions publiques

AVIS À MANIFESTATION D'INTÉRÊT (SERVICES DE CONSULTANTS)

Mise en place d'une démarche qualité en vue de la certification ISO 9001, version 2015 à la HAICOP.

Référence de l'accord de Don : G-TN-KZ0-ZZZ-004

La République Tunisienne a obtenu, à travers le Groupe de la Banque Africaine de Développement, un Don du Fonds de Transition pour le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord (fonds de Transition MENA) pour le financer le coût du projet d'amélioration de la gouvernance et de la croissance économique en Tunisie par la promotion de la transparence et de l'intégrité dans les acquisitions publiques. Il est prévu qu'une partie des sommes accordées au titre de ce financement sera utilisée pour effectuer les paiements prévus au titre de la mise en place d'une démarche qualité en vue de la certification ISO 9001, version 2015 à la HAICOP.

Les services prévus au titre de ce contrat comprennent :

- La réalisation du diagnostic et l'élaboration du rapport ;
- La conception du système de management de la qualité de la HAICOP ;
- L'élaboration d'un guide de démarche qualité dans la fonction « achats publics » ;
- Le suivi des réalisations tout au long de la mission ; et
- La réalisation de l'audit à blanc et l'élaboration du rapport d'audit.

La Haute Instance de la Commande Publique (HAICOP) invite les bureaux spécialistes de la qualité à présenter leur candidature en vue de fournir les services décrits ci-dessus. Les consultants intéressés doivent :

- ✘ Avoir au minimum dix (10) années d'expérience dans l'accompagnement pour la mise en place de systèmes de management de la Qualité ;
- ✘ Avoir une expérience en formation dans au moins 10 Actions de formation dans le domaine du management de la qualité ; norme ISO9001 version 2015, analyse des risques ; audit qualité interne ; etc ;
- ✘ Avoir une expérience en audit dans au moins 10 missions d'audit qualité interne ou externe dont 5 par rapport à la version 2015 de la norme ISO 9001 ;
- ✘ Avoir accompagné avec succès dans divers domaines et de préférence des établissements publics dans la mise en place d'une démarche qualité ;

Les consultants peuvent se mettre en association pour augmenter leurs chances de qualification.

Les critères d'éligibilité, l'établissement de la liste restreinte et la procédure de sélection seront conformes aux « *Règles et Procédures pour l'utilisation des Consultants* » de la Banque Africaine de Développement, édition de Mai 2008, révisée en Juillet 2012, qui sont disponibles sur le site web de la Banque à l'adresse : <http://www.afdb.org>.

Les consultants intéressés doivent fournir notamment les informations suivantes :

Une lettre de candidature au nom du Président du Gouvernement

Une présentation du bureau (nom du bureau, années d'expérience dans l'accompagnement pour la mise en place de systèmes de management de la qualité, moyens humains du bureau.)

La liste de l'expérience du bureau dans la formation dans le domaine du management de la qualité, audit de la qualité, la mise en place d'une démarche qualité comme mentionné ci haut. Cette liste doit être appuyée par des attestations de bonne exécution ou des contrats.

Le classement des bureaux se fera en fonction du nombre total des références réalisées.

Les consultants intéressés peuvent obtenir des informations supplémentaires au sujet des documents de référence qui peuvent être téléchargés [TDRs mise en place d'une politique qualité.doc](#) Les demandes d'informations supplémentaires peuvent être adressées avant la date limite de réception des candidatures à l'attention : Monsieur le Président de la Haute Instance de la Commande Publique (HAICOP)

Place du Gouvernement la Kasbah-Tunis

Tel: +216 71 566 203 aux heures d'ouverture de bureaux suivantes : de 8 :00 à 17 :00

Fax: +216 71 566 458

E-mail: haicop@pm.gov.tn

Les expressions d'intérêt doivent être envoyés par rapide-poste ou par e-mail (ci-dessus) ou déposés directement au bureau d'ordre de la Présidence du Gouvernement à l'adresse suivante : **Place du Gouvernement le Kasbah au plus tard le 5 avril à 11 H (heure tunisienne) et porter expressément la mention « Ne pas ouvrir, Manifestation d'intérêt pour la mise en place d'une démarche qualité en vue de la certification ISO 9001, version 2015 à la HAICOP**

Haute Instance de la Commande Publique

Place du Gouvernement le Kasbah-1020 Tunis»



LA REPUBLIQUE TUNISIENNE
PRESIDENCE DU GOUVERNEMENT
LA HAUTE INSTANCE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

**PROJET D'AMELIORATION DE LA GOUVERNANCE ET DE LA CROISSANCE
ECONOMIQUE EN TUNISIE PAR LA PROMOTION DE LA TRANSPARENCE ET DE
L'INTEGRITE DANS LES ACQUISITIONS PUBLIQUES**

**Termes de référence relatifs au recrutement d'un
Bureau pour la mise en place d'une démarche**

qualité à la HAICOP en vue de la certification ISO 9001, version 2015

1. CONTEXTE GENERAL

Les démarches d'amélioration de la qualité du service public en Tunisie occupent, depuis quelques années, une place centrale dans les politiques de modernisation des services publics marquant ainsi le passage progressif du service public d'une logique de moyens à une logique de résultat.

Cette évolution a été influencée par un ensemble de facteurs qui conduisent à remettre en cause les modes traditionnels de gestion des services publics, principalement, par les résultats macroéconomiques défavorables qui se sont accumulés depuis quelques années (faible taux de croissance, taux de chômage relativement élevé, déséquilibre des finances publiques, etc).

Pour améliorer l'efficacité administrative et réduire les dépenses, les responsables des services publics en Tunisie ont dû progressivement s'interroger aux résultats de l'action publique et donc chercher à les identifier, à les mesurer et à les améliorer, notamment à travers la mise en œuvre de démarches qualité dans les services publics.

2. CONTEXTE SPECIFIQUE

La Banque Africaine de Développement, en qualité d'organe d'appui à l'exécution du Fonds de Transition pour le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord (fonds de Transition MENA) a octroyé à la République Tunisienne un don sur les ressources du Fonds de transition MENA pour le financement du *projet d'amélioration de la gouvernance et de la croissance économique en Tunisie par la promotion de la transparence et de l'intégrité dans les acquisitions publiques*. Le Projet a pour objectif d'amplifier la mise en œuvre de mesures visant à combler les faiblesses identifiées suite à l'évaluation du système de passation des marchés en Tunisie entreprise par la Tunisie avec l'appui de la Banque Mondiale et de la BAD en 2012. Plus spécifiquement, le Projet vise à soutenir la mise en œuvre du plan d'action de la réforme des marchés publics adoptée par la Tunisie et à renforcer la capacité professionnelle dans le domaine des marchés à travers la formation et la certification des agents publics.

3. OBJECTIF DE LA MISSION

L'objectif de la présente mission est d'accompagner la HAICOP pour la mise en place d'une Démarche Qualité sur le périmètre de ses activités, en vue d'une certification ISO 9001 version 2015.

4. PRESENTATION DE LA HAICOP

La Haute Instance de la Commande Publique (HAICOP) dont le Siège Social est situé à *Tunis Rue Laassel – face stade municipal de Bab Laassel (croisement 10 rue Béchir Sfar et rue Laassel)* est instituée auprès de la Présidence du gouvernement. La HAICOP se compose des structures suivantes :

- la commission supérieure de contrôle et d'audit des marchés publics et
- le comité de suivi et d'enquête des marchés publics.

La haute instance de la commande publique est chargée de veiller à la bonne organisation et au bon déroulement des travaux relevant de ses structures et est chargée en outre de superviser le corps des contrôleurs et réviseurs de la commande publique.

4.1. DOMAINES D'INTERVENTION :

La HAICOP, à travers le corps des contrôleurs et réviseurs de la commande publique est chargé de l'exercice du contrôle des marchés publics à travers :

- le contrôle des marchés publics et l'élaboration des rapports de contrôle comprenant l'étude des dossiers et l'ensemble des observations, problématiques et irrégularités que relève le traitement de ces dossiers (rapports de dépouillement des offres techniques et financières et les offres y afférents, les rapports de présélection, les rapports du jury de concours, les dossiers de marchés par voie de négociation directe et les cahiers des charges.) au regard de la légalité des procédures, la transparence dans l'attribution et le respect des principes fondamentaux de la commande publique ayant trait essentiellement au recours à la concurrence, à l'égalité des candidats et à l'équivalence des chances. La commission et le comité émettent leurs avis compte tenu de ces rapports,
- la consignation dans le procès verbal des réunions l'ensemble des observations et réserves, le cas échéant, et transmettre les avis de la commission et du comité à l'acheteur public après visa du rapporteur concerné,
- le développement du système réglementaire des achats publics à travers l'élaboration des études et la mise en place de la réglementation visant l'insertion des améliorations de la commande publique,
- l'émission d'avis sur les projets de loi, décret et arrêté se rapportant à la commande publique,
- le contrôle des projets d'avenants et règlements définitifs des marchés publics,
- la représentation de la commission supérieure de contrôle et d'audit des marchés et du comité de suivi et d'enquête des marchés publics auprès des organisations lors de la participation de leurs travaux,
- la représentation de la Présidence du gouvernement dans les commissions nationales sectorielles,
- la révision des avenants qui sont de nature à engendrer des augmentations du montant global du marché d'un taux égal ou supérieur à 50%,

- l'examen d'échantillons de marchés et tout dossier que le comité de suivi et d'enquête des marchés publics estime son examen nécessaire pour quelque motif que ce soit,
- la collecte, le traitement et l'analyse des données relatives aux marchés publics et à l'achat public en général,
- l'observation des améliorations enregistrées dans le domaine des marchés publics et des méthodes d'achat et l'évaluation de leurs impacts économiques et sociaux et la proposition des mesures pour améliorer l'efficacité des marchés publics,
- l'encadrement de l'achat public et l'amélioration de son efficacité sur les plans juridique, économique, commercial et technique,
- l'assistance et l'encadrement des acheteurs publics en répondant à leurs diverses questions et consultations ayant trait aux difficultés et problématiques rencontrées lors des phases de préparation, de passation, d'exécution et de règlement du marché.

4.2. MOYENS HUMAINS :

HAICOP dispose d'un effectif permanent d'environ 60 personnes.

5. RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION

Les résultats attendus de la mission sont :

- * La mise en place d'un système de management de la qualité et sa mise en œuvre conformément aux exigences de l'ISO 9001 version 2015;
- * La sensibilisation du personnel de la HAICOP à la démarche qualité; et
- * L'élaboration d'un guide de démarche qualité dans la fonction «achats publics».

6. ACTIVITES

Les prestations faisant l'objet des présents termes de référence à sont les suivantes :

6.1. ANALYSE ET LANCEMENT DU PROJET

6.1.1. Diagnostic

Au cours de cette phase le Bureau réalisera un diagnostic qualité de la HAICOP, selon la méthodologie qu'il choisira (questionnaire, entretien, examen de documents, etc ...). Il est invité à approcher les attentes des clients de la HAICOP et le fonctionnement interne des services.

Cette intervention doit aboutir à la mise au point d'un plan d'action en concertation avec les responsables concernés de la HAICOP.

Le Bureau aura à élaborer un rapport de diagnostic et à présenter les résultats de l'enquête client, des critères d'évaluation de prestation et du plan d'action arrêté pour l'ensemble du personnel de la HAICOP.

Le rapport de diagnostic doit être établi selon le canevas suivant :

- I. Présentation générale de la HAICOP: Statut, nom du premier responsable, date de création, attributions, effectif, taux d'encadrement, projets de développement de la HAICOP, expertise interne et externe, organigramme, etc.
 - II. Introduction générale (Introduction, méthodologie, limites du travail...).
 - III. Analyse
 - a. Représentation du système fonctionnel ;
 - b. Enquête client à intégrer au niveau de l'étape conception du Système de Management de la Qualité (SMQ) ;
 - c. Analyse du système par rapport aux différents chapitres de la norme ISO 9001.
- Cette évaluation de la situation actuelle de la HAICOP en matière d'amélioration continue et des outils d'amélioration des flux devra être justifiée par des photos numériques insérées dans le rapport, par des indicateurs chiffrés..., etc.
- IV. Conclusion
 - a. Principaux points à améliorer ;
 - b. Principaux points forts ;
 - c. conditions de réussite de l'action de mise en place du système.
 - V. Plan d'action : Le plan d'action détaillé pour la mise en place du système qualité.
 - VI. Annexes : cahier des charges des modules de formation.

Le rapport de diagnostic devrait comporter :

- × Une analyse du contexte de l'HAICOP ; enjeux et orientations stratégiques à travers une Analyse SWOT combinée éventuellement avec d'autres outils telle que « PESTEL » ;
- × Une définition des principales parties intéressées et de leurs exigences ;
- × Une planification d'une réunion du comité de pilotage pour la présentation de l'analyse SWOT HAICOP, proposition et coordination des axes de la politique qualité ;
- × Une identification d'un projet de la cartographie des processus à établir dans le cadre du SMQ de la HAICOP ;
- × Une définition des champs d'application, du périmètre SMQ des éventuelles exclusions et des justifications afférentes ;
- × Un recensement exhaustif des documents du SMQ de la HAICOP ;

- × Un plan d'action pour la mise en œuvre détaillé en étapes, phases et actions, objectifs responsables et les livrables par étape ou par phase ainsi que la méthodologie adoptée pour l'ensemble des étapes de la mission d'assistance ;
- × Un planning présenté sous format de diagramme de GANT ou autre modèle moyennant la validation du comité de pilotage ; et
- × Une proposition de l'organisation qualité adéquate pour la mise en place, le déploiement et la pérennité du SMQ de la HAICOP.

Il est prévu que le Bureau présente les résultats de son rapport au profit de la Présidence et des cadres de la HAICOP.

6.1.2. Information, Sensibilisation

Le Bureau débutera la mission par une présentation de sa mission dans un cadre groupant l'ensemble du personnel de la HAICOP sous forme d'atelier d'information et de sensibilisation.

Le Bureau proposera un plan de communication interne, évolutif en fonction de l'avancement du projet de mise en place du SMQ qui vise à relever les réticences au changement introduit par la démarche qualité, la diffusion de la culture qualité et l'appropriation du SMQ HAICOP.

6.2. DEVELOPPEMENT DU SYSTEME ET DES COMPETENCES

Il s'agit, tout au long de cette phase, de réunir les conditions de la démarche en tenant compte des spécificités caractéristiques de la HAICOP pour apporter un appui véritablement opérationnel en impliquant l'ensemble des acteurs dans une démarche participative.

Le Bureau est amené à inscrire les résultats obtenus dans la durée, dégager une analyse prenant pleinement en compte les aspects humains, organisationnels, législatifs, proposer des solutions concrètes, participer à leur mise en œuvre, élaborer les outils (documents d'application) de suivi et d'évaluation et former le personnel.

Compte tenu de l'importance de cette mission, le pilotage de cette action devra avoir lieu en se basant sur un **groupe projet** restreint au sein de la HAICOP et le recours aux dispositifs existants (comité de direction, réunions de service, comité de pilotage...) pour intégrer progressivement les acquis à la gestion quotidienne.

Le Bureau est tenu de communiquer de manière continue avec les bénéficiaires (personnel de la HAICOP) qui s'approprieront ainsi le système mis en place.

Il doit proposer une méthodologie et planifier **ces actions de communication** en fonction des moyens et en tenant compte de la culture de la HAICOP.

Cette communication portera sur les différentes actions prévues dans cette mission à savoir :

- Le rapport de diagnostic ;
- La cartographie ;

- Les différents processus du système ;
- la sensibilisation et la formation ;
- etc.

Le développement des compétences suivantes sont requises pour la développement et la pérennité du SMQ :

- le responsable management qualité (RMQ) dont le rôle fédérateur défini de façon sommaire est de veiller à la performance du SMQ et de rendre compte à la Direction de toute difficulté rencontrée par le bureau. La Direction devra porter une attention particulière à ce que le responsable qualité maîtrise l'ensemble des étapes de la démarche et qu'il soit doté des outils et savoir faire nécessaires pour la poursuite des travaux de mise en place du SMQ et sa surveillance et la communication et l'animation des groupes de travail impliqués dans la démarche ;
- le comité de pilotage est responsable de : (i) suivi des travaux de la mise en place du SMQ HAICOP, (ii) la validation des livrables notamment le système documentaire, (iii) le suivi de la conformité aux exigences définies par les présents TDRs et (iv) l'autorisation de toute dérogation ;
- Les groupes de travail seront impliqués de près dans l'identification et l'établissement des composantes du système documentaire qualité . Parmi les membres des groupes de travail seront élus les pilotes des processus ;
- Les pilotes des processus auront la responsabilité de veiller à la conformité de leurs processus aux exigences du SMQ et à la surveillance de leur performance. Ils seront dotés par le bureau des compétences requises pour préparer en collaboration avec le RMQ les revues des processus et suivre les actions d'amélioration ; et
- Les auditeurs internes devront avoir les compétences requises pour la planification, la préparation, la réalisation notamment la préparation des rapports d'audit et le suivi du programme d'audit qualité interne de l'HAICOP et la validation des constats d'audit et des actions qui en découlent.

6.2.1. Développement du système

A partir des résultats de diagnostic, Le Bureau est amené à (1) développer les processus clés et les processus support, avec pour objectif d'améliorer les performances qui font sens au niveau du produit et du service associé et (2) définir une cartographie des processus (management, métiers et supports) ainsi que les interactions entre les processus.

Il s'agit de définir le périmètre de chaque processus, de le caractériser (finalité, bénéficiaires, acteurs, moyens...), d'identifier les interfaces entre processus, en privilégiant une approche participative.

Le Bureau procèdera à la rédaction des processus et privilégiera notamment :

- × l'affichage et la communication de la politique qualité et de ses axes ;
- × l'engagement de la direction et l'appui aux personnels d'encadrement ;
- × un plan d'action donnant la priorité aux axes les plus sensibles et stratégiques ;

- × Réaliser la cartographie et mettre en évidence les différentes interfaces ;
- × Identifier les différents processus ;
- × Décrire les principaux processus, en définir l'étendue, la finalité, les responsables et en déterminer les objectifs et les indicateurs de performance ;
- × un système basé sur l'analyse et la maîtrise des risques, et l'efficacité des actions y afférentes et sur les résultats atteints et les indicateurs mis en place (une analyse fonctionnelle est recommandée) ; et
- × La formalisation des processus.

6.2.2. Développement des compétences

Le développement de compétences concerne la réalisation de trois ateliers répartis par thèmes comme suit :

Intitulé du thème	Animateur	Contenu de thème	Durée
Interprétation de la norme ISO 9001	Le Bureau	<ul style="list-style-type: none"> × Formation sur la norme Iso 9001 version 2000 ; × Interprétation des exigences ; × Exercices 	2 jours
Approche processus maîtrise et amélioration des processus		<ul style="list-style-type: none"> × Définition et suivi des performances des processus × Dissocier ente objectifs de conformité et objectifs de performance × Etablir une batterie d'indicateurs appropriés pour le contexte de l'HAICOP 	2 jours
Système documentaire qualité		<ul style="list-style-type: none"> × Système documentaire ; × Formation sur l'approche processus 	
Formation sur le Guide de la démarche qualité dans les achats publics		<ul style="list-style-type: none"> × Guide de la démarche qualité dans les achats publics destinés aux acheteurs publics 	2 jours
Formation analyse des risques		<ul style="list-style-type: none"> × Identification × Analyse des risques, évaluation de la criticité déterminer les actions face aux risques (se référer à l'ISO 31000) 	
Formation en audit interne		<ul style="list-style-type: none"> × L'objectif étant de valider la qualification des auditeurs internes de l'HAICOP (se référer à l'ISO 19000) 	

De nouveaux thèmes peuvent être identifiés par l'ensemble des responsables impliqués dans la mise en place du SMQ HAICOP.

Les formations devront être accompagnées des évaluations à chaud et à froid en visant l'évaluation de l'efficacité de la formation et son impact sur la maîtrise des activités de l'HAICOP.

Le Bureau est tenu à transmettre le programme, ainsi que les supports pédagogiques par mail à la HAICOP pour avis et approbation **15 jours avant la réalisation** de l'action de formation.

6.2.3. Installation

Il s'agit de l'accompagnement à l'élaboration du système documentaire qualité de l'HAICOP (Manuel qualité, cartographie des processus, matrice des interactions, fiches processus, répertoires des risques ; tableau de bord et plan d'action pour l'atteinte des objectifs).

6.2.4. Audit interne :

Cette étape consiste en :

- × La programmation de l'audit interne,
- × La formation d'une équipe d'Auditeurs Internes en ISO 9001 V.2015,
- × La réalisation de l'audit interne,
- × Assistance à l'opération de l'audit interne : Vérification de l'application et la cohérence des dispositions définies précédemment et conseils pour la mise en conformité

6.3. AUDIT A BLANC ET RECOMMANDATION A LA CERTIFICATION

Le Bureau procédera à (i) l'audit à blanc de la HAICOP afin de réunir les conditions de réussite de la mission et de préparer la HAICOP à l'audit final et à la recommandation à la certification et (ii) la mise en place d'un plan d'action pour relever les non-conformités et observations relevées par l'organisme certificateur.

6.4. ELABORATION D'UN GUIDE DE DEMARCHE QUALITE DANS LES ACHATS PUBLICS

Le Bureau procédera à la préparation d'un guide de démarche qualité qui servira de document de base pour les acheteurs publics qui souhaitent par la suite mettre en place un système de management de la qualité de leur fonction achats publics.

7. ORGANISATION DE LA MISSION

La mission sera menée par un Bureau ayant participé à des missions d'assistance à la mise en place de système de management de la Qualité ISO 9001 version 2015). Il sera responsable:

- 6.1 de la réalisation du diagnostic et l'élaboration du rapport ;
- 6.2 du développement du système de management de la qualité (SMQ) de la HAICOP ;

- 6.3 de l'élaboration d'un guide de démarche qualité dans la fonction « achats publics » ;
- 6.4 du suivi des réalisations tout au long de la mission ; et
- 6.5 de la réalisation de l'audit à blanc et l'élaboration du rapport d'audit.

8. INDICATEURS DE REALISATION

Les indicateurs de réalisation retenus pour cette action sont :

- × La mise en place d'un système qualité ;
- × Le Développement d'un guide de démarche qualité dans la fonction « achats publics » ;
- × Un chargé de Qualité formé ; et
- × La HAICOP sera certifiable dans un délai de 3 à 6 mois après l'achèvement de la mission .L'achèvement de la mission est étroitement lié à l'obtention de la certification de la HAICOP.

9. PROFIL DU BUREAU

La mission sera menée par un Bureau ayant les qualifications appropriées en accompagnement pour la mise en place des systèmes de management de la qualité selon le référentiel ISO 9001 ; version 2015 notamment :

- × être un spécialiste en qualité ;
- × avoir au minimum dix (10) années d'expérience dans l'accompagnement pour la mise en place de systèmes de management de la Qualité ;
- × avoir une expérience en formation dans au moins 10 Actions de formation dans le domaine du management de la qualité ; norme ISO9001 version 2015, analyse des risques ; audit qualité interne ; etc ;
- × Avoir une expérience en audit dans au moins 10 missions d'audit qualité interne ou externe dont 5 par rapport à la version 2015 de la norme ISO 9001 ;
- × avoir accompagné avec succès dans divers domaines et de préférence des établissements publics dans la mise en place d'une démarche qualité;

En outre, le Bureau devra disposer d'Experts clés suivants

- × Consultants sénior de niveau minimum Bac+4 de l'enseignement supérieur, auditeur tierce partie ISO9001 version2015 ayant accompagné au moins 5 entreprises de préférence du secteur public; dont 2 pour la mise en place SMQ ISO 9001 version 2015 ou sa transition envers cette version ;
- × Consultants sénior de niveau minimum Bac+4 de l'enseignement supérieur ayant réalisé des formations qualité notamment la formation sur la norme ISO 9001 version 2015 ; la formation d'auditeurs internes, la formation sur le management des processus; la formation sur le management des risques ; être capable d'assurer de façon permanente la présence de consultants pendant les séances

d'accompagnement pour la mise en place du système de management de la qualité (documentation et système d'amélioration continue); et

- ✗ Disposer d'outils spécifiques appropriés pour la réalisation des missions d'accompagnement Qualité.

10. DUREE ET DEROULEMENT DE L'ACTION

A titre indicatif, la durée d'intervention du Bureau est estimée à 60 jours étalés sur 6 mois.

11. RAPPORTS ET DOCUMENTS

11.1. CONTENU ET DELAIS DE SOUMISSION

11.1.1. Un rapport de diagnostic

Le Bureau doit remettre à la HAICOP un rapport de diagnostic en trois exemplaires. Ce rapport devra faire l'objet d'une validation par la HAICOP (**groupe projet**). Cette approbation constituera une condition nécessaire à la poursuite des activités du Bureau au cours des séquences (phases) suivantes.

11.1.2. Les rapports intermédiaires suivants :

Le Bureau devra remettre, au cours de sa mission, trois rapports intermédiaires relatifs aux étapes 6-1, 6-2, 6-3 et 6-4.

Ces rapports comprendront :

- Le programme détaillé des activités de la mission du bureau ;
- La méthodologie détaillée proposée pour l'ensemble des étapes de la mission d'assistance ;
- Les comptes-rendus des activités réalisées par le bureau durant chaque séquence ;
- Les rapports d'audit les rapports des formations y compris les attestations des qualifications des auditeurs qualité interne de la HAICOP ; et
- Les activités prévues et les dates des prochaines séquences relatives à chaque Expert.

Le rapport intermédiaire correspondant à l'étape 6-2 comprendra :

- La description de l'action de sensibilisation ainsi que l'appréciation de la réaction des participants ;
- les rapports des formations ;
- les supports pédagogiques, version électronique et papier ;
- les enregistrements relatifs à l'évaluation à chaud et à l'évaluation de l'efficacité pour chaque action de formation, et
- une brève description du système de management objet de l'action. Il comprendra la politique qualité, la liste des processus, leur identification et leurs interactions.

Le rapport intermédiaire correspondant à l'étape 6-2 comprendra en annexe une copie du manuel du système qualité de l'entreprise.

Le rapport intermédiaire correspondant à l'étape 6-3 comprendra une première ébauche de la démarche qualité dans la fonction achats publics ainsi qu'un plan de formation de formateurs de la HAICOP qui accompagneront par la suite les acheteurs publics dans la mise en œuvre de leur système qualité.

Le rapport intermédiaire correspondant à l'étape 6-5 comprendra le rapport de l'audit système avec un état des Non-conformités (NC) et/ou recommandations et une évaluation de la situation de la HAICOP par rapport au référentiel ainsi que ce qu'il reste à faire avant l'audit de certification

Les rapports intermédiaires mentionneront aussi :

- Les éventuelles difficultés rencontrées durant l'étape concernée, et les propositions correspondantes ; et
- Les éventuelles suggestions des consultants sur les fonctions de la HAICOP susceptibles de mise à niveau complémentaire.

Ces rapports intermédiaires seront notamment utilisés comme supports lors des débriefings avec la HAICOP.

L'approbation de ces rapports intermédiaires par les bénéficiaires constitue une condition nécessaire à la poursuite des activités des experts.

11.1.3. **Rapport final**

En fin de mission, un rapport final, incluant une synthèse de toute l'action sera remis à la HAICOP par le Bureau dans un délai de 10 jours calendaires à compter du dernier jour de la mission des experts.

Le rapport final présentera notamment :

1. La description précise des actions réalisées conformément aux présents termes de référence ;
2. Les résultats obtenus ;
3. Les indicateurs de mesure mis en place afin d'évaluer l'impact de la mission à moyen et long termes ;
4. Les éventuelles suggestions sur les fonctions susceptibles d'amélioration complémentaire ;
5. Un rapport portant sur la mise en place d'un plan d'action, les résultats obtenus et les recommandations correspondantes en vue de la levée des constats de l'audit de certification jusqu'à l'obtention de la HAICOP du certificat ISO 9001 version 2015 ; et
6. Un rapport final sur la démarche qualité dans la fonction achat public.

12. VALIDATION DE LA MISSION

Le contrôle de la HAICOP, avec l'appui du groupe projet, portera sur le respect des termes de référence et l'évaluation des résultats de la mission par rapport à ceux prévus. Un courrier est adressé au Bureau portant sur l'évaluation préliminaire du rapport et les modifications éventuelles à apporter au document. Un délai supplémentaire pourrait être

accordé au Bureau pour effectuer les modifications demandées et remettre le rapport final modifié à la HAICOP en trois exemplaires en plus d'une version électronique.

Ce rapport final doit être approuvé par la HAICOP. Une lettre d'approbation totale ou partielle de la mission est adressée au Bureau.

13. CONFLITS D'INTERET

Les consultants en conflits d'intérêt, c'est-à-dire qui auraient un intérêt quelconque direct ou indirect dans le projet, 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.

14-Documentation :

La HAICOP mettra à la disposition du consultant la documentation dont elle dispose concernant la réglementation des marchés publics, le système des achats publics en ligne « TUNEPS », le site web des marchés publics.