

République Tunisienne
Ministère de l'Enseignement Supérieur
Et de la Recherche Scientifique
Université de Gafsa



TERMES DE RÉFÉRENCES
Consultation CF N°5 PAQ-DGSU-MAGIE-UGAF 2020

I/ CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISSION :

Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) a préparé un Projet de Modernisation de l'Enseignement Supérieur en soutien à l'Employabilité des jeunes diplômés (PromESSE/TN) et mobilisé une partie de son financement auprès de la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (Accord de prêt n° 8590- TN).

Dans ce contexte, Le MESRS lance un Fond d'Innovation dans le cadre de Programme d'Appui à la Qualité pour le Développement de la Gestion Stratégique des Universités (PAQ-DGSU) avec l'objectif de faciliter et d'accélérer la migration des universités publiques vers davantage d'autonomie institutionnelle, de redevabilité et de performance. Le Fonds PAQ-DGSU vise en particulier à appuyer chaque université bénéficiaire dans son propre projet de modernisation.

L'Université de Gafsa a bénéficié d'une allocation pour la mise en œuvre d'un projet PAQ DGSU intitulé **Modernisation par l'approche de l'Assurance qualité de la Gouvernance et le développement de l'Innovation et de l'Employabilité de l'UGAF (MAGIE-UGAF)**.

En effet, et compte tenu de la complexité du projet **PAQ DGSU - MAGIE UGAF** et afin d'assurer la bonne qualité d'exécution et l'atteinte des objectifs fixés, des fonds seront déployés pour le développement de compétences des membres de l'équipe de pilotage et de l'équipe de l'observatoire.

Dans le cadre de ce projet, L'Université de Gafsa, par la présente demande, invite les organismes intéressés à manifester leurs intérêts à présenter une proposition pour assurer une formation en **Maitrise des techniques d'utilisation des outils avancés d'Excel 2016** ainsi qu'**une formation sur la réalisation d'une enquête de satisfaction**.

Les organismes intéressés à réaliser les services décrits dans les termes de références (TDR), doivent fournir les informations pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter la prestation demandée.

Les TDR sont téléchargeables sur le site de l'UGAF : <http://www.ugaf.rnu.tn>. Chaque prestataire peut participer à assurer une formation ou plus.

Les manifestations d'intérêts doivent parvenir par voie postale, ou déposées directement au bureau d'ordre l'UGAF, à l'adresse ci-dessous, et ce au plus tard **le 06/10/2020** à 12 heures 00mn, heure locale, (Seulement, le cachet du bureau d'ordre de l'Université de Gafsa faisant foi) avec la mention suivante :

NE PAS OUVRIR
Consultation CF N°5 PAQ-DGSU-MAGIE-UGAF 2020

« Manifestation d'intérêt pour la Formation pratique en Maitrise des techniques d'utilisation des outils avancés d'Excel 2016 et la formation réussir votre enquête de satisfaction clientèle, Projet PAQ-DGSU MAGIE UGAF »

Adresse: Université de Gafsa Route de Tozeur KM4 Gafsa 2100, Tunisie.

1- Formation pratique en Maitrise des techniques d'utilisation des outils avancés d'Excel 2016

BENEFICIAIRES DE L'ACTION :

20 cadres administratifs (personnel administratif et technique) relevant de l'Université de Gafsa et membres de l'observatoire de l'université et ses antennes dans les établissements relevant de l'université de Gafsa.

OBJECTIFS GENERAUX ET RESULTATS ESCOMPTEES DE L'ACTION :

1/ Objectif général :

L'action projetée a pour objectif général de former des cadres par niveau préétabli sur l'utilisation des outils Excel 2016.

2/ Objectifs spécifiques:

- Utilisation efficace des différentes fonctionnalités et gagner du temps
- Construire des formules de calcul simples et élaborées
- Exploiter d'une façon fiable une liste de données
- Mettre en place des tableaux croisés dynamiques
- Lier et consolider des données
- Explorer, décrire et interpréter des données dans leur aspect multidimensionnel
- Concevoir des outils d'aide à la décision
- Comprendre un certain nombre de notions de base dans le domaine de la statistique indispensables pour expliquer un tableau, commenter un graphique, analyser les résultats obtenus.

3/ Résultats escomptés: A l'issue de cette session de formation, les participants obtiennent les résultats suivants:

- Maîtriser l'utilisation des outils avancés sur Excel 2016.
- Maîtriser les outils permettant d'exploiter pleinement une base de données sous Excel
- Comprendre un certain nombre de notions de base dans le domaine de la statistique indispensables pour expliquer un tableau, commenter un graphique, analyser les résultats obtenus.
- Savoir extraire des informations à partir d'une liste Excel ou autre base de données.

MODALITES PEDAGIQUES

Afin de mobiliser les participants, de multiplier les échanges et de faciliter l'assimilation des connaissances, cette formation se déroule par alternance d'exposés et d'exercices d'application sur PC en s'appuyant sur des apports méthodologiques et des exercices pratiques avec Microsoft Excel 2016.

QUALIFICATIONS REQUISES:

Le prestataire doit être un centre de formation ou cabinet possédant une branche de formation en informatique ayant les caractéristiques suivantes :

- Organisme de formation ayant plus de trois ans d'expérience dans le domaine de la formation en informatique.
- Avoir le personnel nécessaire :
 - Formateur de niveau universitaire bac+5 en informatique
 - Expérience de formation en Excel
 - Certifié MOS (Microsoft Office Specialist) Expert minimum
 - Avoir participé à des actions et projets similaires ;
 - Bonne maîtrise des langues française et arabe (parlées et écrites).

2- Formation sur la réalisation d'une enquête de satisfaction

BENEFICIAIRES DE L'ACTION:

20 cadres administratifs (personnel administratif et technique) relevant de l'Université de Gafsa et membres de l'observatoire de l'université et ses antennes dans les établissements relevant de l'université de Gafsa.

OBJECTIFS GENERAUX ET RESULTATS ESCOMPTEES DE L'ACTION :

1/ Objectif général :

L'écoute du client, l'étude des besoins, et le niveau de satisfaction des étudiants à travers la réalisation de l'enquête de satisfaction clients font l'objectif général de la formation.

2/ Objectifs spécifiques:

- Identifier les besoins et attentes des clients
- Mesurer et estimer le degré de satisfaction globale de la clientèle
- Estimer le niveau de satisfaction des clients par ligne de service
- Connaître les motifs des insatisfactions enregistrées
- Comprendre les enjeux de la satisfaction de vos clients et mesurer cette satisfaction
- Mettre en place un baromètre qualité orienté client
- Définir les leviers d'action de l'amélioration de la satisfaction

3/ Résultats escomptés: A l'issue de cette session de formation, les participants obtiennent les résultats suivants:

- Rédiger les questionnaires de satisfaction
- Définir la taille représentative de l'échantillon
- Définir et mettre en œuvre la technique de collecte appropriée
- Dépouiller les questionnaires
- Contrôler les données collectées et les réponses
- Anticiper sur les risques d'erreurs et de biais
- Procéder aux analyses quantitatives et qualitatives des données recueillies
- Produire un rapport de démarrage deux semaines après le début de la mission
- Produire un rapport provisoire un mois après le début de la mission et un rapport définitif de fin de mission.

MODALITES PEDAGIQUES

Afin de mobiliser les participants, de multiplier les échanges et de faciliter l'assimilation des connaissances, cette formation se déroule par alternance d'exposés et d'exercices d'application sur PC en s'appuyant sur des apports méthodologiques et des exercices pratiques.

QUALIFICATIONS REQUISES:

Le prestataire doit être un centre de formation ou cabinet possédant une branche de formation en informatique ayant les caractéristiques suivantes :

- Organisme de formation ayant plus de trois ans d'expérience dans le domaine de la formation en enquête et analyse de données.
- Avoir le personnel nécessaire :
 - Formateur de niveau universitaire bac+5 en informatique
 - Expérience de formation en enquête et analyse de données.
 - Certifié
 - Avoir participé à des actions et projets similaires ;
 - Bonne maîtrise des langues française et arabe (parlées et écrites).

II/PIECES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

- Lettre de candidature
- Curriculums Vitae (CV) détaillé du formateur ;
- Expériences générales de l'organisme candidat avec les pièces justificatives ;
- Références récentes (trois dernières années) et pertinentes en missions similaires, avec mention obligatoire des données suivantes : libellé des missions, période d'exécution, état de réalisation, ainsi que la part prise par le consultant en Homme/jour et en pourcentage de la rémunération (avec les pièces justificatives);
- Qualifications du consultant formateur en rapport avec la nature de la mission avec les pièces justificatives ;
- Le présent document des Termes de Références dûment signé et paraphé à chaque page.

III/ CALENDRIER, DUREE ET LIEU DES MISSIONS:

La durée globale de la formation est de 03 jours (06 heures/jour). Elle se déroulera après la signature du contrat. Les interventions du prestataire auront lieu dans la salle de 4C de l'Université de Gafsa (siège de la Faculté des Sciences de Gafsa). Le calendrier détaillé va être défini dans le contrat après négociation avec le prestataire retenu.

IV/ LIVRABLES :

Outre, la dispensation de formation Le prestataire sera appelé à présenter au Président de l'Université de Gafsa un rapport avec support de formation (guide simplifié) à la fin de la prestation et de délivrer des attestations aux participants.

V/ MOYENS ET RESSOURCES A MOBILISER PAR LE PRESTATAIRE :

Le prestataire prend à sa charge son transport, son hébergement et tous les frais engendrés lors de son séjour. Il est tenu de mobiliser par ses soins les moyens logistiques primordiaux pour sa prestation ainsi que les équipements et les moyens logistiques nécessaires durant l'exécution de la mission (impression, tirage, édition, support numérique) ainsi:

- Pause-café riche chaque jour de formation (20 participants);
- Repas déjeuné chaque jour de formation (20 participants);
- Documentation papier et sur support numérique ;
- Attestations de participation.

VI/ DONNEES, SERVICES, LOCAUX, PERSONNEL ET INSTALLATIONS A FOURNIR PAR L'UNIVERSITE DE GAFSA DURANT LA MISSION :

L'Université de Gafsa s'engage à mettre à la disposition du prestataire un local pour assurer la formation, toutes les données nécessaires à l'exécution de sa mission,

VII/ RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE :

Le prestataire est censé s'acquitter de sa mission avec la diligence voulue et dans les règles de l'art. La responsabilité du prestataire envers l'Université de Gafsa est régie par le droit applicable au marché.

XIX/ CONFLITS D'INTERÊTS :

Les candidats en conflit d'intérêts, c'est-à-dire qui auraient un intérêt quelconque direct ou indirect au projet ou qui sont en relation personnelle ou professionnelle avec la Banque ou le Ministère ou l'université, doivent déclarer leurs conflits d'intérêts au moment de la transmission de la lettre d'intention pour la mission. En particulier, tout fonctionnaire exerçant une fonction administrative doit présenter les autorisations nécessaires pour assurer la formation.

IX/ MODE DE SELECTION :

Le mode de sélection de prestataire selon les directives de la Banque Mondiale. Une commission de sélection des candidatures établira un classement des candidatures selon un barème de notation des qualifications techniques de l'expert comme suit :

Critère d'évaluation	Barème de notation	Détails de notation
Qualification générale du bureau d'études	30 points	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre d'activités similaires > 0 et < 2 : moyen (10 pts)▪ Nombre d'activités similaires ≥ 2 et < 5 : Bon (20 pts)▪ Nombre d'activités similaires ≥ 5 : Excellent (30 pts)
Expériences pertinentes pour la mission	30 points	Le nombre d'années d'expérience du bureau d'études dans les formations certifiantes (nbre_année) : <ul style="list-style-type: none">▪ $0 \leq \text{nbre_année} < 3$: (5 pts)▪ $3 \leq \text{nbre_année} < 5$: (10 pts)▪ $5 \leq \text{nbre_année} < 10$: (20 pts)▪ $\text{nbre_année} \geq 10$: (30 pts)
Qualifications du formateur	40 points	A chaque critère vérifié par le formateur, on attribue 10

		points : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déjà certifié pour les certifications ciblées ▪ Avoir plus de 2 ans d'expérience ▪ Avoir un diplôme universitaire bac+5 ▪ Avoir participé à des missions similaires
Total		100 Pts

Le score technique minimum requis pour être classé dans la liste restreinte est de 70/100 points. Toute candidature ayant un score nul dans l'un des trois premiers critères ci-dessous mentionnés sera éliminée de la sélection, et ce indépendamment de son score final.

Le dossier doit être appuyé par toutes les pièces justificatives, en effet toute information qui nécessite une justification ne sera pas prise en considération que si la pièce de justification sera présentée.

Le candidat le mieux classé sera contacté pour présenter son offre financière et assister à la séance de négociation de son contrat.

Les négociations porteront essentiellement sur :

- Les conditions techniques de mise en œuvre de la mission, notamment le calendrier détaillé de déroulement de la mission.
- L'approche méthodologique.
- Le contenu des livrables.
- L'offre financière.

X/ CONFIDENTIALITE

L'expert retenu pour la présente mission est tenu de respecter une stricte confidentialité vis-à-vis des tiers, pour toute information relative à la mission ou collectée à son occasion. Tout manquement à cette clause entraîne l'interruption immédiate de la mission. Cette confidentialité reste de règle et sans limitation après la fin de la mission.

CV

Avis de sollicitation de manifestation d'intérêt Consultation N°5 PAQ-DGSU-MAGIE-UGAF 2020

1. Nom et prénom de l'expert:.....
2. Date de naissance:.....
3. Nationalité:.....
4. Niveau d'études:

Institution (Dates: début-fin)	Diplôme(s) obtenu(s)/Discipline/Spécialité

5. Compétences clés :

6. Affiliation à des associations/groupes professionnels :

7. Autres formations :

8. Langues : (bon, moyen, passable)

Langue	Lu	Parlé	Écrit

9. Expérience professionnelle :

Depuis	Jusqu'à	Employeur	Poste

10. Compétences spécifiques de l'expert exigées dans le cadre de la mission

01	Expérience en Maitrise des techniques d'utilisation des outils avancés d'Excel 2016 et en enquêtes et analyse de données
02	Expérience en enquêtes et analyse de données
03	Mission de formation similaire sur thèmes demandés
04	Mission similaire dans le milieu universitaire et de la recherche scientifique

Détails de compétence spécifique à la mission	Expérience de l'expert qui illustre le mieux sa compétence pour la mission
1	<ul style="list-style-type: none">• Nom du projet :• Année :• Lieu :• Client :• Poste :

	• Activités :	
2	• Nom du projet : • Année : • Lieu : • Client : • Poste : • Activités :	
3	• Nom du projet : • Année : • Lieu : • Client : • Poste : • Activités :	
4	• Nom du projet : • Année : • Lieu : • Client : • Poste : • Activités :	

Rajouter autant de ligne (pour une compétence donnée) que nécessaire

11. Information complémentaire

J'ATTESTE, EN TOUTE BONNE CONSCIENCE, QUE LES RENSEIGNEMENTS SUSMENTIONNÉS REFLÈTENT EXACTEMENT MA SITUATION, MES QUALIFICATIONS ET MON EXPÉRIENCE. JE M'ENGAGE À ASSUMER LES CONSÉQUENCES DE TOUTE DÉCLARATION VOLONTAIREMENT ERRONÉE.

.....Le :

Signature du prestataire

BORDEREAU DES PRIX

Avis de sollicitation de manifestation d'intérêt Consultation N°5 PAQ-DGSU-MAGIE-UGAF 2020

Nom et prénom :

Adresse :

Téléphone fixe : GSM : Fax :

e-mail :

N°	DESIGNATIONS	Qté	P.U(HT)	P.T(HT)
1	Frais de la Formation en Maitrise pratique des techniques d'utilisation des outils avancés d'Excel 2016.	20		
2	Frais de la Formation réussir votre enquête de satisfaction clientèle.	20		
			TOTAL (HTVA)	
			TVA %
			Total (TTC)	

Arrêté le présent devis à la somme en TTC de

.....Le :

Signature