

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

Honneur - Fraternité - Justice



Ministère du Pétrole, des Mines et de l'Énergie

Société Mauritanienne d'Électricité



Termes de références pour :

Le Recrutement d'un cabinet spécialisé pour assurer la mission d'assister la SOMELEC pour la mise en place d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) Pour la Certification ISO 9001 2015.

Autorité contractante: **SOMELEC**

Source de financement : **fonds propres**

Août 2021

1. CONTEXTES DE L'ACTION :

Dans le cadre des mesures préconisées pour la modernisation de sa gestion, et pour rendre aux clients un meilleur service, la SOMELEC envisage d'orienter son système managérial vers d'avantage de performance et une amélioration continue de la qualité de ses prestations dans les différents domaines d'activité.

A ce titre, la Direction Générale souhaite profiter des avantages de la mise en place d'un Système de management de la Qualité (SMQ) selon la norme ISO 9001.

La SOMELEC lance un appel à la concurrence pour la mise en place d'un Système de management de la Qualité (SMQ) selon la norme iso 9001 version 2015 afin de doter son système managérial vers d'avantage de performance et de recevabilité vis-à-vis de ses parties intéressées et d'assurer une amélioration continue de la qualité de ses prestations dans les différents domaines d'activité.

Dans le cadre de ce projet, la SOMELEC invite, par la présente demande, les organismes intéressés à manifester leur intérêt pour l'assister dans la mise en place de ce système.

Les organismes intéressés à réaliser les services décrits dans les termes de références, doivent fournir les informations pertinentes montrant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

- Lettre de candidature dûment datée et signée, au nom de Monsieur le Directeur général de la SOMELEC ;
- Expériences générales de l'organisme candidat avec les pièces justificatives
- Références pertinentes en missions similaires ;
- Qualifications en rapport avec la nature de la mission avec les pièces justificatives.
- Curriculum Vitae des experts mentionnant les diplômes, qualifications et expériences qui vont intervenir dans cette action ;
- Un programme sommaire de la méthodologie préconisée pour l'exécution de la mission (dûment daté et signé).

Les candidats intéressés peuvent obtenir de plus amples informations au sujet des termes auprès de cellule des marchés de la SOMELEC.

Le dernier délai pour la réception des offres est fixé au **19/08/2021 à 12 heures heure locale.**

2. PRESENTATION DE LA SOMELEC :

La SOMELEC est société nationale à capitaux publics en charge de la production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'électricité sur l'ensemble du territoire de la Mauritanie.

Siège social : Av de l'indépendance Nouakchott Mauritanie

Tel: 00 222 45 25 67 83

Fax: 00 222 45 25 39 95

Site web: www.somelec.mr

3. OBJECTIFS DE LA MISSION :

Il s'agit d'accompagner et d'assister la SOMELEC, pour la mise en place d'un Système de Management de la Qualité selon la norme ISO 9001 version 2015 et cela dans un objectif général de renforcer la capacité de sa gestion à travers un système de qualité lisible, visible et communicable.

4. TACHES A REALISER :

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

Phase I : diagnostic qualité et évaluation de la situation du système

Objectif :

- Comprendre l'organisation de la SOMELEC et la structure du système qualité,
- évaluer la situation du système qualité par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015,
- Cartographie des processus, mesurer les écarts,
- Aider la SOMELEC à identifier et de hiérarchiser les améliorations, et d'élaborer un plan d'actions.

Phase II :

- Accompagnement dans la mise en œuvre d'un plan d'actions détaillé incluant la formation de tout le personnel concerné :
- Elaboration d'un plan d'actions détaillé découlant du diagnostic et l'accompagnement de sa mise en œuvre débouchant sur la mise en place d'un

système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001,

- Formation et sensibilisation du personnel sur les concepts de la qualité.

Il s'agit dans cette phase de définir :

- les actions qui seront lancées
- les indicateurs qualité qui seront mis en place,
- les moyens financiers et humains pour assurer sa mise en œuvre,
- la démarche de communication,
- les formations qui seront organisées.

Phase III :

- Accompagnement à la certification (Identification des besoins complémentaires, assistance à la mise en place des actions correctives, formations complémentaires, audit de pré-certification, etc.)
- mise en œuvre du plan d'action complémentaire suite à l'audit de pré-certification.

5. ACTIVITES A MENER :

Le prestataire est amené à réaliser les activités suivantes :

Phase I : Réalisation d'un diagnostic qualité, incluant les écarts par rapport à la norme iso9001 : Version 2015, et établir :

- les enjeux par l'identification des avantages internes et externes,
- les champs d'application du système qualité,
- les écarts par rapport à la norme ISO 9001 version 2015 et autres

Non-conformités détectées,

- les contraintes existantes et les moyens disponibles.

Phase II :

- Elaboration d'un plan d'actions et accompagnement dans sa mise en œuvre ;
- Sensibilisation et formation de l'équipe management, le responsable qualité et l'encadrement aux concepts de la qualité et aux exigences de la norme, aux techniques et outils de mise en œuvre de la démarche qualité dans le but de la certification de la SOMELEC.

1-Formation et sensibilisation

Cette étape est consacrée à l'organisation et la planification de toutes les étapes nécessaires pour mettre en place le système qualité et le préparer à la certification.

Le consultant doit, en concertation avec la Direction Générale et le responsable qualité, mener les tâches suivantes :

- ✓ Définir la méthodologie,
- ✓ Constituer la structure d'implantation (comité de pilotage, responsables de processus et éventuellement des groupes qualité).
- ✓ Identifier les processus nécessaires et former leurs responsables pour assurer leur maîtrise conformément aux dispositions de la norme ISO 9001 : Version 2015.
- ✓ Former l'encadrement aux concepts de la qualité et à l'ISO 9001 : Version 2015.
- ✓ Former le personnel, plus particulièrement le responsable qualité, aux concepts de la qualité, à leur rôle et à leur implication dans le SMQ
- ✓ Former une équipe pour une qualification d'auditeurs interne
- ✓ Le prestataire, doit élaborer et définir le planning de répartition des tâches.
- ✓ Le prestataire doit, également, estimer le nombre de jours nécessaires pour :

La conception et la planification (la formation, l'identification des processus, la conception,

D'une politique qualité et l'organisation du projet)

- la mise en œuvre effective du système (la description des processus et l'élaboration du système documentaire)
- la vérification du système (les audits internes et la revue de direction),

2-Mise en œuvre du système qualité :

Le consultant doit assurer une formation à la rédaction éventuelle des procédures, instructions de travail et manuel qualité à la structure d'implantation. Ensuite, accompagner activement la structure d'implantation dans toute la phase de la rédaction du système documentaire.

Une fois le système documentaire élaboré, le consultant doit assister la SOMELEC dans sa mise en œuvre pour la mise en place de la norme.

3-Vérification interne du système qualité :

Le consultant doit assister la SOMELEC à la mise en œuvre du processus d'audit interne et du Processus de revue de direction.

Phase III : Accompagnement à la certification

- Identification des besoins complémentaires

L'évaluation de l'état du système qualité mis en place lors des 1ères et 2èmes phases et identification des mesures correctives complémentaires à mettre en œuvre.

- Assistance à la mise en place des mesures correctives

Le consultant doit élaborer et planifier en relation avec la structure d'implantation toutes les mesures Complémentaires à celles des 1ère et 2ème phases pour assurer la conformité du système qualité avec la norme ISO 9001 : Version 2015 et préparer La SOMELEC à la certification.

- -Audit de pré-certification

6. RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION

- Un diagnostic qualité, et un plan d'actions réalisés.
- Formation et sensibilisation réalisées
- Un SMQ complet, adapté conforme à la norme ISO 9001 : Version 2015 est préparé pour la certification.

7. LIVRABLES

7-1 Les rapports intermédiaires :

Le responsable de la mission fournira à la SOMELEC les documents indiqués ci-dessous conformément aux termes de référence.

En fin de chaque phase, un rapport intermédiaire, permettant de suivre l'avancement de la mission, sera rédigé par le prestataire.

Ce rapport doit être directement remis à la SOMELEC par le prestataire. Il décrira :

- Les activités du prestataire durant la phase
- Les activités prévues pour la phase suivante
- Un planning des activités jusqu'à la fin de mission avec leur répartition prévisionnelle

Ces rapports intermédiaires seront, notamment, utilisés comme supports lors des débriefings de fin de phase avec la SOMELEC

L'approbation par la SOMELEC des rapports intermédiaires constitue une condition nécessaire à la réalisation de l'étape suivante.

7-2 Le rapport final :

Le rapport final, qui doit être rédigé, et remis par le prestataire à la SOMELEC, dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la fin de la mission. Le rapport final présentera notamment :

Un bref historique de la situation antérieure et de la problématique de la mission

- La description précise des actions réalisées
- Les résultats obtenus (variation d'indicateurs de performance)
- Les indicateurs de mesure mis en place afin d'évaluer l'impact de la mission à moyen et long termes
- Les éventuelles suggestions du prestataire sur les fonctions de la SOMELEC susceptibles de mise à niveau complémentaire

7-3. Formats et quantités

Les rapports seront remis en 2 exemplaires à la SOMELEC. Les rapports et les annexes techniques doivent également être transmis sur CD sous format Word ou Excel. Avec un envoi en parallèle par courrier électronique (sous format Word et PDF)

7-4. Délais accordé au titulaire

Une phase est considérée comme exécutée après réception du rapport intermédiaire correspondant.

Lors de la validation des rapports intermédiaires, La SOMELEC peut :

- soit, accepter les rapports sans réserve, ce qui impliquera leur approbation
- soit, inviter le prestataire à procéder à des corrections, compléments d'analyse ou aux rattrapages nécessaires.

Dans le deuxième cas, le prestataire disposera d'un délai de 15 jours qui ne saurait affecter le délai contractuel, pour procéder aux corrections et rattrapages nécessaires et remettre les rapports en forme provisoire après formulation des remarques et demandes de complément par la SOMELEC.

La SOMELEC se réserve un délai de 20 jours pour l'appréciation du rapport final.

8. QUALIFICATIONS ET PROFIL DU CONSULTANT

Peuvent participer à cette consultation les consultants (organismes de formation et d'expertise/bureau) qui ont les qualifications suivantes :

- Avoir au moins deux experts :

Un premier expert qui doit répondre aux critères minimaux suivant :

- 1) Diplôme : un Niveau d'études supérieures, au moins Bac +5 ans ;
- 2) Expérience Générale :

- Minimum d'expérience professionnelle dans le domaine de management de la qualité.

3) Expérience spécifique :

- Auditeur tierce partie pour le référentiels ISO 9001 (Fournir le certificat de qualification d'auditeur tierce partie) ;

Ayant conduit des missions d'audits tierces parties. Au moins cinq " 5 " audits tierces parties des systèmes de management de la qualité selon l'ISO 9001 réalisés sur les 05 dernières années (2015-2020) : (préciser les références et l'année et fournir l'attestation, ou autre document, prouvant le maintien de qualification d'auditeur tierce partie en ISO 9001) ;

- un deuxième expert qui doit répondre aux critères minimaux suivants :

1) Diplôme : un Niveau d'études supérieures, au moins Bac +5 ans ;

2) Expérience Générale :

- Minimum 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de management de la qualité.

3) Expérience spécifique :

- Ayant une expérience (1) dans l'assistance pour la mise en place des systèmes du management de la qualité (citer des références) ;

- une (1) Expérience pratique confirmée dans l'accompagnement à la mise en place des systèmes de management de la qualité selon la norme ISO 9001. (Citer les références et l'année) ;

Les deux experts doivent impérativement répondre à tous les critères suscités sous peine du rejet systématique de l'offre.

- Justifier d'une expérience professionnelle pertinente dans le domaine de la conception et de la mise en œuvre des Systèmes management qualité (citez les références et années)

- Avoir réalisé au moins 5 missions de diagnostic ou d'accompagnement d'organismes ou de sociétés pour la mise en place d'un SMQ conformément aux exigences de la norme ISO 9001.

9. DUREE D'EXECUTION DE LA MISSION

Les délais de cette mission s'étalent sur une durée maximale de 12 mois à partir de la date de la signature de la convention (non compris les délais de l'approbation de la mission)

Phase	Action	Délai d'exécution
Phase1	Diagnostic qualité et évaluation de la situation	1 mois
Phase 2	Elaboration du plan d'action et accompagnement dans la mise en œuvre - Formation / Sensibilisation - Mise en œuvre du système qualité - Vérification interne du système qualité - Formation qualifiante auditeur	6 mois
Phase 3	Accompagnement à la certification - Identification des besoins complémentaires - Assistance à la mise en place des mesures correctives - Audit de pré-certification	1 mois

Le délai n'inclut pas les périodes nécessaires à l'Administration pour la validation des rapports prévus à la fin de chaque phase.

La formation sera dispensée dans nos propres locaux. Ou dans les locaux du consultant, Le consultant assurera la formation, l'évaluation et la certification des apprenants

Des réunions périodiques de coordination seront prévues dans le siège de la SOMELEC
La mission se déroulera tout le long de cet année ou pendant toute autre période fixée ultérieurement par L'après concertation avec l'expert concerné.

La date de démarrage de la mission sera fixée par la SOMELEC lors de la finalisation du contrat.