

REPUBLIQUE TUNISIENNE

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique



**Evaluation de la qualité des prestations
universitaires
(Hébergement & Restauration)**

Termes de référence

Titre de la mission
**Evaluation de la qualité de l'hébergement et de la
restauration fournis par les Offices Nationaux des
Œuvres Universitaires aux étudiants**

Décembre 2015

1- Contexte de la mission

Dans le cadre du Projet d'Appui à la Réforme de l'Enseignement Supérieur et des orientations sectorielles générales ainsi que celles des politiques éducationnelles du plan quinquennal 2016-2020, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) a défini, comme objectifs généraux du prochain quinquennat, d'améliorer la qualité de:

- La formation des étudiants en vue d'optimiser leur employabilité.
- La recherche scientifique et l'innovation, en concrétisation du rôle moteur de l'université dans le développement régional.
- La gouvernance des différentes structures du MESRS, en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficience des prestations fournies.
- La vie universitaire, en concrétisation de l'orientation du système universitaire vers l'étudiant.

Ce dernier volet regroupe un ensemble de rubriques touchant à la vie étudiante: hébergement, restauration, vie culturelle et sportive, encadrement psychologique et suivi médical.

A ce propos, le MESRS se propose de recruter deux consultants individuels pour évaluer la qualité des prestations relatives à l'hébergement et à la restauration, incluant la gestion administrative, fournies par les trois Offices des Oeuvres Universitaires aux étudiants, en vue de l'améliorer.

La mission est divisée en 2 lots, à raison d'un consultant par lot, répartis comme suit :

- **Lot 1 « Evaluation de la qualité de la restauration »** : il s'agit d'un échantillon de 15 restaurants, représentatifs des différentes catégories de restaurants universitaires et de leur répartition géographique.
- **Lot 2 « Evaluation de la qualité de l'hébergement »** : il s'agit d'un échantillon de 15 foyers, représentatifs des différentes catégories de foyers universitaires et de leur répartition géographique.

Une collaboration étroite entre les deux consultants est indispensable pour la réussite de la mission.

2- Objectifs de la mission

2-1- Objectif général

La mission a pour objectif général d'évaluer la qualité de l'hébergement et de la restauration, à travers une enquête de terrain et l'analyse de données disponibles relatives à ces prestations, en vue de proposer un plan d'amélioration.

2-2- Objectifs spécifiques

- Analyser les données disponibles au MESRS sur la restauration et l'hébergement des étudiants.
- Evaluer la gestion administrative des foyers et des restaurants universitaires.
- Evaluer le coût moyen d'un repas et d'un lit (coût global et coût par poste de dépenses).
- Réaliser une enquête de satisfaction auprès des étudiants concernant la restauration et l'hébergement.
- Proposer une conduite à tenir pour améliorer la qualité des prestations relatives à l'hébergement et à la restauration.

3- Actions et livrables

3.1. Actions à réaliser

Les experts sont appelés, chacun en ce qui le concerne, à réaliser les actions suivantes, sous l'autorité du Comité Technique (CT) présidé par le Directeur Général des Affaires Estudiantines (DGAE), chef du projet :

- Elaborer un plan de déroulement de la mission, incluant notamment les activités, les modalités de déroulement et le calendrier de mise en œuvre .
- Analyser les données relatives à l'objet de la mission et dont dispose le MERSRS.
- Réaliser une enquête sur la gestion administrative d'un échantillon de restaurants et de foyers universitaires, visant notamment la détermination de la contribution des divers postes de dépenses (consommables, fonctionnement, maintenance, amortissement des équipements et des locaux, masse salariale, ...) au coût moyen d'un repas et d'un lit.
- Réaliser une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon d'étudiants au niveau du même échantillon de restaurants et de foyers universitaires.
- Proposer un plan d'action pour améliorer la qualité des prestations relatives à l'hébergement et à la restauration.
- Evaluer le déroulement de la mission.

3.2. Livrables

- L₁: Programme prévisionnel de réalisation de la mission, à joindre au dossier de candidature .
- L₂: Rapport d'analyse des données disponibles au MESRS relatives à la restauration et à l'hébergement, à remettre à la fin de la mission .
- L₃: Formulaire de l'enquête de satisfaction , à remettre quinze jours avant le début de l'enquête.
- L₄: Rapport de l'enquête de satisfaction , à remettre à la fin de la mission.
- L₅ : Rapport sur la gestion administrative et l'analyse des coûts des repas et des lits dans les foyers et restaurants évalués, à remettre à la fin de la mission .
- L₆: Plan d'action d'amélioration de la qualité des prestations, à remettre dans un délai de quinze jours après clôture de la mission.
- L₇: Rapport sur le déroulement de la mission , à remettre dans un délai de 20 jours après clôture de la mission.

Les livrables sont remis en format papier et électronique , en langue française. Ils sont validés par le CT et approuvés par le chef du projet.

4- Exécution de la mission

La mission est prévue pour la période du 10 Février au 31 Juillet 2016. Elle vise un échantillon de 15 foyers et 15 restaurants universitaires, sélectionnés en accord avec le CT. La durée de la mission est fixée à 60HJ/expert.

Les experts sont tenus de mobiliser par leurs soins les moyens logistiques nécessaires à leur propre utilisation. Les déplacements des experts sont à leur charge.

Le MESRS met à la disposition des experts toutes les données relatives à la mission, ainsi qu'un bureau durant l'exécution de la mission .

5- Qualifications des experts

L'exécution de la mission requiert de la part de sexpertsdes qualifications et des compétences dans le recueil, l'analyse et la synthèse des données, ainsi que dans l'évaluation de la prestation de services et de la gestion administrative et financière .

Les experts doivent répondre notamment aux critères suivants:

- Une bonne connaissance des prestations universitaires relatives à l'hébergement et à la restauration.
- Une maîtrise de la gestion administrative et financière.
- Une expérience prouvée dans le domaine de l'évaluation institutionnelle et les enquêtes de satisfaction.

En outre, les experts doivent avoir une connaissance courante de l'outil informatique ,faire preuve d'intégrité professionnelle et posséder des aptitudes dans le recueil de l'information et la communication.

6- Manifestation d'intérêt

Les consultants individuels désirant manifester leur intérêt à fournir les services décrits dans la mission doivent adresser un dossier de candidature en langue française comprenant les pièces suivantes :

- 1- **Lettre de candidature**, dûment datée et signée, au nom du Directeur Général des Affaires Estudiantines au MESRS.
- 2- **Curriculum vitae** de l'expert, retraçant ses principales qualifications et expériences professionnelles en rapport avec la mission.
- 3- **Références pertinentes** en missions similaires durant les 5 dernières années.
- 4- **Qualifications en rapport avec la nature de la mission** .
- 5- **Présentation de l'approche méthodologique** à adopter pour la réalisation de la mission et d'un **programme prévisionnel de déroulement**.

Les consultants individuels appartenant à un bureau ou à un groupement peuvent présenter des candidatures individuelles, tout en le signalant dans la lettre de candidature .

Les dossiers de candidature doivent parvenir par voie postale à l'adresse ci-dessous ou déposés au bureau d'ordre central du MESRS, avec la mention « **Avis de sollicitation de manifestation d'intérêt** » :

Monsieur Le Directeur Général des Affaires Estudiantines
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Avenue OuledHaffouz, 1002 Tunis Belvédère

La date limite pour la réception des dossiers est fixée au **25Janvier 2016 à 17h00**.

7- Sélection et négociation du contrat

La sélection du consultant individuel est effectuée conformément aux procédures définies dans les directives de passation des marchés.

Une commission de sélection des candidatures, issue du CT et présidée par le chef du projet, évalue les dossiers de candidature et établit un classement des candidats, selon les critères suivants:

- **Carrière professionnelle pertinente pour la mission (40 points)** .

- **Participation à des missions similaires (30 points).**
- **Diplômes et qualifications pertinents pour la mission (20 points) .**
- **Expérience générale du consultant (10 points).**

Un PV de classement des candidats est rédigé au terme de la sélection par le CT qui établit une « short list » pour la négociation du contrat. Un score minimal de 50/100 est requis pour être éligible. Tout candidat ayant « zéro » dans l'une des trois premières rubriques ne sera pas classé, indépendamment de son score final.

Les négociations portent essentiellement sur :

- Les conditions techniques de mise en œuvre de la mission.
- L'approche méthodologique.
- Le contenu des livrables.
- L'offre financière.

8- Conflit d'intérêt

Les consultants en conflit d'intérêt, c'est-à-dire qui auraient un intérêt quelconque direct ou indirect au projet ou qui sont en relation personnelle ou professionnelle avec le MESRS, doivent déclarer leur conflit 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, une fois sélectionné.***

9- Confidentialité

Les experts retenus pour la présente mission sont tenus 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.