**REPUBLIQUE TUNISIENNE**

**MINISTERE DE L’ENSEIGNEMENT SUPERIEUR**

**ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**UNIVERSITE VIRTUELLE DE TUNIS**

**PADGEV II (PAQ-DGSU)**

**Demande de manifestation d’intérêt auprès de consultants individuels**

**Assistance technique et accompagnement dans la mise en conformité par rapport à la norme ISO 10002 version 2018 relative à la satisfaction des clients et la gestion des plaintes des clients à l’Université Virtuelle de Tunis et à l’Institut Supérieur de l’Education et de la Formation Continue.**

Le Ministère de l’Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) met en œuvre un Projet de Modernisation de l’Enseignement Supérieur en soutien à l’Employabilité des jeunes diplômés (PromESsE) financé en partie par la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (Accord de prêt n° 8590-TN). Dans ce cadre, le MESRS a lancé un nouveau Fonds d’Innovation : le PAQ 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 et s’articule autour des notions suivantes :

1. L’auto-évaluation institutionnelle, pour mesurer ses forces et faiblesses sur une base réaliste et dégager des pistes de développement ;
2. Le Plan d’Orientation Stratégique, pour afficher ses priorités de développement ;
3. Le Contrat avec le MESRS, qui concrétise l’engagement de l’État sur des objectifs de progrès partagés avec l’université bénéficiaire ;
4. Le financement basé sur la performance, qui incite l’université bénéficiaire à améliorer son efficacité dans la mise en œuvre du contrat et à la maintenir.

Dans ce contexte, l’Université Virtuelle de Tunis (UVT) a reçu une allocation PAQ pour le financement du Second Projet d’Amélioration du Dispositif de Gestion de l’Enseignement Virtuel (PADGEV II).

Le premier projet avait été mené par l’UVT dans le cadre du PAQ I. Ce premier projet, PADGEV I, avait préparé le terrain pour le renforcement de l’autonomie de l’UVT en lui permettant notamment d’accéder depuis le 1er janvier 2016 au statut d’Etablissement Public à Caractère Scientifique et Technologique.

Le PADGEV II contribuera à l’exécution d’une partie du plan de développement stratégique qui préparera l’accès de l’UVT à un financement public complémentaire basé sur la performance et lui permettra de faire évoluer ses activités en Afrique d’une phase pilote de lancement à une phase de croissance sur la base d’un business model approprié.

Dans le cadre du PADGEV II, l’UVT envisage de confier à un consultant individuel la mission d’assistance technique et d’accompagnement dans la mise en conformité par rapport à la norme ISO 10002 version 2018 relative à la satisfaction des clients et la gestion des plaintes des clients à l’Université Virtuelle de Tunis et à l’Institut Supérieur de l’Education et de la Formation Continue.

Les consultants individuels intéressés à réaliser les services décrits dans les termes de références de cette mission, téléchargeables sur le site de l’UVT ([www.uvt.rnu.tn](http://www.uvt.rnu.tn)), **doivent** fournir les informations montrant qu’ils sont qualifiés pour exécuter les prestations demandées et particulièrement :

* Une lettre de candidature au nom du Président de l’Université Virtuelle de Tunis ;
* Un Curriculum Vitae, selon le modèle joint en annexe des présents termes de référence, incluant toute information indiquant que le candidat atteste de l'expérience et des compétences nécessaires et qu'il est qualifié pour exécuter les prestations demandées ;
* Une liste des références du consultant dans des missions similaires (avec les coordonnées des personnes de contact) ;
* Une copie des pièces justificatives (i) des diplômes, (ii) des expériences du candidat, et (iii) des qualifications du candidat en rapport avec la nature de la mission.

Les candidats intéressés peuvent obtenir de plus amples informations au sujet des termes de référence par mail à l’adresse électronique : [bechir.allouch@uvt.tn](mailto:bechir.allouch@uvt.tn) et trouver la version numérique des documents afférents à cet appel sur le site web de l’UVT : [www.uvt.rnu.tn](http://www.uvt.rnu.tn)

Les manifestations d’intérêt doivent (1) parvenir par voie de poste, ou (2) être déposées directement au bureau d’ordre de l’UVT, à l’adresse ci-dessous et ce, au plus tard **le 19 mars 2020 à 12h00, heure locale**, avec la mention suivante :

***« Avis de Sollicitation de Manifestation d’Intérêt, NE PAS OUVRIR :***

***Manifestation d’intérêt pour la mission d’assistance technique et d’accompagnement dans la mise en conformité par rapport à la norme ISO 10002 version 2018 relative à la satisfaction des clients et la gestion des plaintes des clients à l’Université Virtuelle de Tunis et à l’Institut Supérieur de l’Education et de la Formation Continue.***

***Professeur Mahjoub AOUNI, Président de l’Université Virtuelle de Tunis,***

***13, rue Ibn Nadim Montplaisir 1073 - Tunis »***