

Termes de référence pour recruter un/une consultant.e qui va assurer la mission d'assister le Laâyoune Learning Center pour la mise en place d'un système de Management de la qualité pour la certification ISO 9001 - 2015

I. L'organisation commanditaire porteuse du projet

Laâyoune Learning Center est un centre d'innovation entrepreneuriale dédié à appuyer les jeunes et les femmes des régions du sud du Maroc dans leur intégration socioéconomique à travers plusieurs services qui visent :

- L'amélioration des compétences entrepreneuriales des jeunes aspirants entrepreneurs ;
- La contribution au développement personnel et professionnel des jeunes issus de la région ;
- L'accompagnement des entrepreneurs en herbe à concrétiser leurs idées de projets ;
- La création d'une dynamisation socio-économique régionale en partenariat avec les différents acteurs de l'écosystème régionaux ;
- La mise en œuvre d'une plateforme de conseil d'orientation et d'acculturation entrepreneuriale au biais d'ateliers de rencontres et de séminaires ouverts à la communauté locale ;
- L'implémentation d'une panoplie de programmes qui offrent aux communautés des régions du sud du Maroc un espace d'encapacitation qui assure des services de conseil, d'accompagnement, et de renforcement des capacités et d'accélération entrepreneuriale dédiés aux jeunes et aux femmes.

II. Objet de la consultation

Dans le cadre de l'amélioration continue de son service, Laayoune Learning Center envisage de développer la qualité de ses services et prestations dans son domaine d'activités, à cet effet Amideast cherche à recruter un/une consultant.e pour accompagner le centre à instaurer un système de management de qualité selon la norme ISO 9001 – 2015.

III. Tâches du Consultant

Dans cette mission, le prestataire doit accompagner le centre pour la préparation à la certification ISO 2015 selon les phases ci-dessous :

Phase 1

- Diagnostic d'état des lieux et d'évaluation de la situation du système en cours incluant les écarts par rapport à la norme. Mettre en évidence les points forts et les points à recadrer par rapport aux critères de la norme ISO 9001 ;
- Proposition d'un système de management de qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

Phase 2

Après validation de la proposition le consultant est invité à l'aide d'une personne ressource du centre de mettre en œuvre un plan d'action détaillé pour former les équipes à la norme incluant :

- Les processus et procédures à appliquer ;
- Les ressources à déployer ;
- Les moyens à mobiliser dans la mise en œuvre.

Phase 3

- Former et encadrer les équipes aux concepts de qualité à instaurer afin d'assurer la maîtrise des dispositions de la norme ISO 9001 ;
- Mettre en place une cellule d'audit interne ;
- Répartir les missions et identifier les livrables à préparer pour la certification.

IV. Résultats attendus de la mission

- Un rapport diagnostic d'état des lieux ;
- Une proposition d'un système de management de qualité ;
- Un plan d'action pour la mise en œuvre des phases ;
- Un centre ayant un système de management de qualité prêt pour la certification.

V. Mise en œuvre du projet

Des modalités de coordination du projet seront mises en place notamment à travers :

- Des réunions de coordination entre les équipes du centre et le/la consultant.e sélectionné.e pour la mission ;
- Des réunions du Comité de pilotage auront lieu au début de chaque phase de l'implémentation.

VI. Dispositif de suivi du projet

Un processus de monitoring et d'évaluation est mis en œuvre basé sur :

- L'évaluation consolidée à la fin de chaque phase ;
- Le contrôle des livrables déposés à la suite de chaque phase ;
- Suivi régulier des indicateurs convenus dans le contrat de la mission.

VII. Profil recherché

Le profil et expérience du consultant.e recherché.e :

- Expérience d'au moins 5 ans dans des missions semblables ;
- Maîtrise de la norme 9001 version 2015 ;
- Accompagnement au moins de 10 instances dans la certification ISO 2015 (Attestations de référence faisant foi) ;

VIII. Déposition des offres

Toutes les candidatures devront être envoyées au plus tard le **10/09/2022 à minuit** mettant dans l'objet de l'e-mail : TDR pour recruter un / une Consultant.e qui va assurer la mission d'assister le Laâyoune Learning Center pour la mise en place d'un système de Management de la qualité pour la certification ISO 9001 - 2015

Le dossier doit comprendre :

- Le CV détaillé du soumissionnaire avec un focus sur les missions similaires réalisées ;
- Une note méthodologique explicitant la compréhension de la mission ;
- Des lettres de références relatives à des missions semblables ;
- Une offre financière pour l'ensemble de la mission ;
- Les candidatures doivent être envoyées par mail à l'attention de : moroccorfp@amideast.org