

Marché pour l'accompagnement de la mise en place d'une démarche qualité visant à la certification ISO 9001 du service de formation continue de l'ENGEES

Cahier des Charges

Date de publication : 11 mars 2009

1. Présentation de l'ENGEES :

L'Ecole Nationale du Génie de l'Eau et de l'Environnement de Strasbourg (ENGEES) est un établissement d'enseignement supérieur et de recherche, de statut établissement public administratif, sous tutelle du ministère de l'Agriculture et de la Pêche. L'école est également une école externe de l'Université de Strasbourg depuis octobre 2007.

Elle forme des ingénieurs directement opérationnels en :

- équipement des collectivités en eau potable, assainissement et traitement des déchets,
- aménagement du territoire,
- gestion des services publics.

L'école reconnue pour la qualité de ses formations dans les métiers de l'eau, des déchets et de l'environnement, est tournée vers un secteur porteur d'avenir.

Les formations et la recherche

Toutes formations confondues, l'établissement accueille en simultané 450 étudiants par an.

L'école est avant tout portée par sa formation initiale d'ingénieurs (3 ans avec recrutement principal au niveau des classes préparatoires aux grandes écoles), elle propose également des licences professionnelles et des masters co-habilités, des Certificats d'Etudes Supérieures, des MS (mastères spécialisés) ainsi que des sessions courtes de formation continue (environ 2 900 jours-stagiaires en 2006). Une nouvelle formation d'ingénieur par apprentissage sera mise en place à compter de 2009.

L'activité de recherche de l'ENGEES est déployée au sein de 3 unités de recherche labellisées et mixtes avec l'UdS et le CEMAGREF.

L'ENGEES est animée par une équipe de 80 personnes environ, dont la moitié sont enseignant-chercheurs ou thésards, pour un budget de fonctionnement, hors personnel de l'Etat, de 3 millions d'euros.

2. Présentation du service de la Formation Continue

Le service de la formation continue est composé de 8 personnes (7,8 ETP) et a en charge :

- Trois mastères spécialisés représentant des promotions d'une vingtaine d'étudiants sur une durée d'environ 1 an (6 mois de cours et 6 mois de stages)
- La formation continue courte avec environ 70 stages organisés par an sur des durées allant de 2 à 4 jours en inter-entreprises ou en intra-entreprises
- Les accompagnements à la VAE
- Une formation d'ingénieur par la voie de l'apprentissage dont l'ouverture est prévue en septembre 2009 (20 étudiants pour l'année scolaire 2009/2010)

Pour l'ensemble de ces formations, le service a recours à des enseignants de l'ENGEES et à des intervenants extérieurs.

3. Contenu de la commande, objet du marché :

Dans le cadre de son projet stratégique, l'ENGEES a décidé d'engager une démarche qualité pouvant aller jusqu'à la certification ISO 9001 pour le département de formation continue et s'étendre le cas échéant à la direction des études et aux services généraux.

L'ENGEES souhaite aboutir à une certification ISO 9001 pour les activités suivantes :

- Conception et réalisation de prestation de formation continue courtes
- Réalisation des 3 formations de mastères spécialisés
- Réalisation de la formation d'ingénieur par apprentissage
- Prestations d'accompagnement de la Validation des Acquis de l'Expérience (à confirmer après le diagnostic)

Le présent marché a donc pour objet les prestations suivantes, séparées en une tranche ferme et une tranche conditionnelle :

TRANCHE FERME :

- Recensement et cartographie des processus
- Analyse des dispositions existantes et établissement du plan des actions correctives et d'amélioration au regard des exigences de l'ISO 9001 (2008)
- Définition du périmètre et du champ de certification

TRANCHE CONDITIONNELLE

- Accompagnement pour la mise en place de la démarche qualité sur la base de 12 journées
- Assistance à la préparation des premières revues de direction
- Audit à blanc y compris suivi et mise en place des mesures correctives éventuelles.

OPTION

- Formation d'auditeurs internes

3.1. TRANCHE FERME

- Recensement et cartographie des processus

Cette phase permettra d'identifier les processus mis en oeuvre au sein du service de la Formation Continue.

Cette phase sera menée conjointement avec la direction de l'école et le personnel du service de Formation Continue

- Analyse des dispositions existantes et établissement du plan des actions correctives et d'amélioration au regard des exigences de l'ISO 9001 (2008)

Cette phase permettra d'établir un bilan de l'existant et les actions à mener au regard des différents processus définis précédemment.

Cette phase sera réalisée au travers d'entretiens avec les différents acteurs concernés et d'analyses d'activités

- Définition du périmètre et du champ de la certification

A l'issue des deux phases précédentes, il sera possible de déterminer le champ de la certification notamment en ce qui concerne la VAE

3.2. TRANCHE CONDITIONNELLE

- Accompagnement pour la mise en place de la démarche qualité sur la base de 12 journées

Cette phase comprendra, la formation du référent qualité aux exigences ISO 9001, l'apport de cadre méthodologique, le conseil à la structuration des documents. Chaque intervention fera l'objet d'un compte rendu.

Par contre la rédaction des documents restera à la charge de l'ENGEES

En première approche la durée de cette phase est estimée à 12 journées d'accompagnement.

Le nombre précis de journées d'accompagnement sera déterminé à l'issue de la tranche ferme

- Assistance à la préparation des premières revues de direction

Exploitation des différentes données permettant de s'assurer du fonctionnement et de l'efficacité du système qualité et élaboration du plan d'amélioration

- Audit à blanc y compris suivi et mise en place des mesures correctives éventuelles

L'audit sera réalisé par un auditeur certifié par l'ICA (Institut de Certification des Auditeurs) différent de celui ayant conduit l'accompagnement et répondra aux lignes directrices concernant les audits de système de management décrites dans l'ISO 9001.

Cette prestation comprend la préparation de l'audit, l'audit sur site ainsi que la rédaction du rapport

A l'issue de cet audit d'éventuelles mesures correctives seront mises en place et évaluées par un examen sur site des corrections apportées

3.3. OPTION : formation d'auditeurs internes

Cette formation comprendra les points suivants :

- Différents types d'audit
- La norme ISO19011
- Les phases de préparation, réalisation et restitution d'un audit
- La rédaction de la procédure d'audit interne
- La mise en œuvre sur cas d'application

4. Détail de l'offre

Les entreprises intéressées sont invitées à fournir une proposition décrivant les différentes phases leurs contenus et le cadre méthodologique et à compléter le bordereau des prix en annexe 1 (nombre de jours et prix HT)

Des variantes, en complément de la solution de base, sont autorisées.

5. Date de remise de l'offre

31 mars 2009 par courrier adressé à l'ENGEES -1quai Koch- BP 1039F-67070 SRASBOURG Cedex à l'attention de Marianne BERNARD avec la mention « offre pour l'accompagnement à la mise en place d'une démarche qualité » sur l'enveloppe

6. Délai d'exécution

Tranche ferme	3 mois à partir de l'ordre de service
Tranche conditionnelle	un an à partir de l'ordre de service

La proposition pourra proposer des délais, notamment plus courts, qui seront pris en compte dans le jugement des offres.

Des pénalités de retard seront appliquées en cas de dépassement, à raison de 1/1000^{ème} du prix du marché par jour de retard.

7. Documents attendus :

TRANCHE FERME

- 1 rapport détaillant l'analyse des dispositions existantes et le plan d'action

TRANCHE CONDITIONNELLE

- Des compte rendu des actions individuelles et collectives à l'issu de chaque intervention lors de la phase d'accompagnement
- Rapport suite à l'audit à blanc

8. Critères de jugement des offres

Les offres transmises seront analysées sur la base des critères suivants :

Critère	Poids dans la note finale
Références et qualité des intervenants Expérience dans des projets similaires dans l'enseignement supérieur et/ou le milieu universitaire	25 %
Délais	25 %
Pertinence du contenu et du cadre méthodologique proposé	25%
Montant total du marché	25 %

9. Contacts

Le Directeur de l'ENGEES est le seul habilité à signer la commande. Le contact opérationnel du prestataire sera Marianne BERNARD, adjointe au directeur de la formation continue et en charge de la mise en place de cette démarche qualité.

ENGEES
1 quai Koch
67000 Strasbourg
<http://www-engees.u-strasbg.fr/>

Dossier suivi par :
Marianne BERNARD,
03 88 24 82 28
<mailto:marianne.bernard@engees.u-strasbg.f>

Annexe 1 : bordereau des prix

TRANCHE FERME

Descriptif	Durée en jours	Coût € HT
Recensement et cartographie des processus		
Analyse des dispositions existantes		
Etablissement du plan des actions correctives et d'amélioration		
Définition du périmètre du champ de certification		
TOTAL HT		

TRANCHE CONDITIONNELLE

	Durée en jours	Coût € HT
Accompagnement pour la mise en place de la démarche qualité	12	
Prix de la journée complémentaire	1	
Assistance à la préparation des premières revues de direction		
Audit à blanc		
Suivi et mise en place des mesures correctives éventuelles		
TOTAL HT (sur la base de 12 jours d'accompagnement)		

OPTION

	Durée en jours	Coût € HT
Formation des auditeurs internes		