



**REPUBLIQUE TUNISIENNE**

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE**

**UNIVERSITE DE SFAX  
FACULTE DES LETTRES ET SCIENCES HUMAINES  
CENTRE DE DOCUMENTATION NUMERIQUE ET DE FORMATION  
PEDAGOGIQUE ET PROFESSIONNELLE**

**AVIS DE SOLLICITATION DE MANIFESTATION D'INTERET  
AUPRES DE CONSULTANT INDIVIDUEL**

**TERMES DE REFERENCE DE PRESTATIONS DE CONSEILS  
ET D'ASSISTANCE INFORMATIQUE**

# I. CONTEXTE ET JUSTIFICATIONS

## Cadre de référence

Dans le cadre de l'accord de prêt n° 7392-TN entre la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD), et le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique pour le financement du programme d'Appui à la Qualité, la faculté des Lettres et Sciences Humaines de Sfax a bénéficié d'une allocation pour la création **d'un Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle**. Elle se propose d'utiliser une partie des fonds afin d'effectuer des paiements autorisés au titre du contrat suivant : « Prestations de conseils et d'assistance informatique »

### Contexte général de la mission

Cette Mission entre dans le cadre du Programme d'Appui à la Qualité, le Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle implanté à la Faculté des Lettres et Sciences Humaines se propose de lancer une consultation auprès des sociétés de service en consulting en « assistance informatique » pour effectuer la mission Prestations de conseils et d'assistance informatique pour le bon fonctionnement du centre.

### Etat actuel

Doter l'Université de Sfax d'un levier compétitif puissant, implanter un **pôle d'excellence** en matière de formation pédagogique et professionnelle et de recherche à travers l'intégration efficace des Technologies d'Information et de Communication pour l'Education (**TICE**) dans les filières existantes et dans les nouvelles formations qui seront mises en place dans le cadre de la **réforme LMD**, là est l'objectif majeur du projet de création **d'un Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle à la Faculté des Lettres et Sciences Humaines de Sfax**.

Le **Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle** se voudrait un espace convivial de partage du savoir ouvert à tous ceux qui désirent acquérir de nouvelles connaissances, améliorer leurs compétences et développer leurs performances en vue d'une meilleure insertion et/ou promotion professionnelles.

Le Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle a pour **mission** :

1. Le développement de méthodes actives pour favoriser les apprentissages et la formation professionnelle,
2. L'adaptation des systèmes de formation, de pédagogie et de recherche pour le développement d'une culture numérique et qualitative ;
3. L'ouverture de l'Université sur l'environnement académique et professionnel d'un côté et sur l'environnement national et la communauté internationale d'un autre côté.

Pour atteindre ces objectifs, plusieurs actions relevant de projets stratégiques pilotés au niveau interuniversitaire et/ou opérationnels initiés par des acteurs de la formation seront menées en vue de :

- Développer les compétences d'apprentissage individuel et collectif,
- Promouvoir l'utilisation des TIC dans l'enseignement, la formation et la recherche,

- Développer un environnement favorable à l'autoformation, à la formation continue et à la recherche,
- Favoriser le développement d'une offre de qualité en adéquation avec les exigences de la société du savoir,
- Valoriser les compétences par la mise en place d'un **Programme d'Appui et de Développement Pédagogique et Professionnel compétitif** ;
- Rentabiliser le projet par le remboursement progressif par des actions de commercialisation de logiciels, de manuels scolaires et parascolaires et par la prestation de cours visant un public large (éducateurs du préscolaire à l'Université, concours pour ascension sociale et professionnelle, etc.).

## **II- OBJET ET RESULTATS**

### **1) Objet de la mission**

L'objet est d'effectuer la mission de prestations de conseils et d'assistance informatique et d'audit de sécurité et d'assistance en informatique

pour l'accomplissement des missions du **Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle** sur la période 2010-2012

### **2) Résultat attendu**

A ce titre le but de la mission est d'élaborer le Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle

La Faculté des Lettres et Sciences Humaines de Sfax doit disposer de son Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle en tant qu'Etablissement à part entière, appelé « Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique » de la Faculté des Lettres et des Sciences Humaines de Sfax.

### **3) Bénéficiaires de la mission**

Faculté des Lettres et Sciences Humaines - Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle et englobe les structures ou personnes dûment mandatées pour la supervision de cette mission

## 4) MISSIONS

### Missions d'Audit, Conseil et Assistance Informatique

La mission du consultant comprend essentiellement **4 volets** à savoir :

#### **A- Conseil Informatique**

Cette mission de conseil informatique a pour finalité d'apporter une expertise opérationnelle indépendante, elle doit contribuer à la mise en œuvre ou à l'évolution du système informatique du nouveau **Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle**.

Le prestataire doit étudier, évaluer et contribuer à la pérennité de l'investissement en équipement et solution informatique. Durant sa mission de Conseil Informatique, de nombreuses prestations pouvant s'enchaîner au fil de l'avancement du projet, exemples de prestations :

- Conseil Informatique pour concevoir le système conforme aux objectifs stratégiques et opérationnels du centre: formaliser les processus et les normes de qualité, cadrer les priorités, planifier l'évolution des ressources et pérenniser les investissements...
- Conseil Informatique pour une consultation, élaboration et validation du cahier des charges, réalisation du dossier de consultation, analyse des propositions et rapports de synthèse, aide à la sélection de l'offre la plus conforme aux besoins...
- Conseil informatique pour la mise en œuvre d'un projet, soit dans le cadre d'une assistance à maîtrise d'ouvrage, soit en pilotage du projet, avec la prise en compte de la conduite du changement...
- Etc.

Le Conseil Informatique couvre donc des missions de natures différentes mais souvent complémentaires. Les missions de Conseil informatiques sont l'apport expertise soit dans le cadre d'une assistance, soit dans le cadre d'une implication opérationnelle. Il est souhaitable de bien mesurer le besoin et de ne pas confier au même consultant des interventions où il serait à la fois juge et partie.

#### **B- Assistance**

L'assistance informatique pour le nouveau **Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle** consiste à :

- Comprendre les besoins en informatique et nouvelles technologies d'information du nouveau **Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle**.
- Spécifier la liste des équipements, logiciels nécessaires pour le fonctionnement du nouveau **Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle**.

- Spécifier les moyens logistiques (Réseaux informatiques filaire et sans fils, connexion internet, moyens de sécurités, vidéo surveillances, sauvegardes, matériels de projection, matériel de vidéo conférences, ...).
- Rédiger tous les cahiers des charges concernant tous les équipements et les services objets de la mission.
- Assurer l'assistance du dépouillement technique de toutes les offres objets des cahiers des charges rédigés.
- Valider les réceptions des équipements livrés par les fournisseurs après vérifications de la conformité du matériel à l'offre proposée.
- Valider les travaux de services exécutés par les fournisseurs après vérification de la conformité des services.
- Rédiger les manuels de procédures concernant le fonctionnement des solutions informatiques du **Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle**.
- Assister l'élaboration des programmes de formation en nouvelle technologie d'information
- Assurer le suivi de l'exploitation des équipements informatiques.

#### **C- Mise en réseau du centre**

- Paramétrage et configuration du réseau du centre
- Test de communication entre les postes
- Vérification d'accessibilité
- Test et validation de mise en marche

#### **D- Audit informatique**

La prestation d'audit informatique répond au besoin d'un diagnostic par un expert indépendant. L'audit informatique a pour finalité la formulation d'un diagnostic, le rapport de la mission d'audit doit également proposer les recommandations et le plan d'action pour améliorer la performance et l'exploitation du centre, en conformité avec les objectifs "stratégique et tactique" du Centre.

La mission d'audit informatique couvre parfois l'ensemble du système d'information, le plus souvent elle est ciblée sur un point précis, exemple de missions:

- Audit Organisationnel et physique du **Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle** (Politique de sécurité, Organisation de la sécurité, Gestion des biens, Sécurité liée aux ressources humaines, Sécurité physique et environnementale (risque incendie, risque électrique, contrôle d'accès, etc.), Gestion de l'exploitation et des télécommunications, contrôle d'accès, acquisition, développement et maintenance des systèmes d'information, gestion des incidents liés à la sécurité de l'information., gestion du plan de continuité de l'activité, conformité.
- Audit Technique pour l'architecture réseaux.
- Vérifier la conformité de la configuration des systèmes et applications aux règles de bonne pratique ;
- Reconnaître l'architecture du réseau et son adressage
- Rechercher et analyser des vulnérabilités.
- Audit de projet informatique, pour évaluer les conditions de pilotage et de mise

en œuvre, en cas de retard chronique, de divergence des fonctionnalités par rapport aux spécifications initiales...

- Etc.

L'Audit informatique est un terme largement utilisé, il couvre donc des réalités souvent différentes, et certaines prestations réalisées sous le terme "Audit Informatique" sont en fait des missions de Conseil, mais l'épicentre de l'Audit Informatique doit rester l'outil informatique au sens large, en y incluant les domaines couverts par la bureautique et les outils liés à l'usage des technologies de l'Internet.

#### **D- Mise en place d'une plateforme sur le web pour gérer les documents numérique et les supports numériques pédagogiques**

La plateforme doit être hébergée sur le web, elle offre un accès sécurisé aux ressources numériques à chaque membre.

La plateforme doit offrir la possibilité des interactions (forum, chat) entre les différents membres

Elle doit supporter les formats textuelle (pdf/ word / power point) et les format vidéo

#### **4- Qualifications du consultant**

Le consultant individuel qui exécutera la mission devra disposer des profils suivants :

- Expérience professionnelle dans le domaine de Prestations de conseils et d'assistance informatique.

- Une formation de niveau universitaire avancé (un diplôme obtenu à l'issue de 4 années d'études universitaires au moins et de préférence en relation avec le domaine d'activité)

- Une formation spécifique dans le domaine de Prestations de conseils et d'assistance informatique.

Expérience professionnelle dans le domaine d'audit et assistance informatique.

- Une formation de niveau universitaire avancé (un diplôme obtenu à l'issue de 4 années d'études universitaires au moins et de préférence en relation avec le domaine d'activité)

- Une formation spécifique dans le domaine d'audit de sécurité informatique.

Un CV doit être joint aux pièces justificatives nécessaires.

#### **6) Bénéficiaires de la mission**

**Faculté des Lettres et Sciences Humaines - Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle** et englobe les structures ou personnes dûment mandatées pour la supervision de cette mission.

## 7) Rapports

Le consultant est tenu de présenter au Chef du Projet un rapport trimestriel détaillé retraçant les différentes actions réalisées, l'évaluation de cette réalisation, les difficultés le cas échéant et les solutions proposées, le calendrier des actions à entreprendre, les exigences et les moyens à mettre en œuvre pour l'exécution de l'étape suivante.

Il est tenu de présenter un rapport final à la clôture de la mission, qui décrit toute la mission et évalue les résultats atteints.

## III- DURÉE, LIEU ET CONDITIONS D'EXÉCUTION DE LA MISSION

### 1) Lieu de la mission

Les différentes activités de la mission seront exécutées au **Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle** à la Faculté des Lettres et des Sciences Humaines de Sfax.

### 2) Moyens et ressources à mobiliser par le consultant

Le consultant prend à sa charge le transport des membres de son équipe: billet d'avion, transport urbain et interurbain, son hébergement et tous les frais engendrés par son séjour (Hébergement, restauration...)

Il est tenu de mobiliser par ses soins les moyens logistiques primordiaux pour sa propre utilisation.

### 3) Données, Service, Locaux, Personnel et Installations à fournir par le client durant la mission

La Faculté des Lettres et des Sciences Humaines de Sfax, s'engage à

- mettre à la disposition du consultant, toutes les données et les documentations nécessaires à l'exécution de sa mission,
- lui permettre l'accès aux locaux du Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle qui en relèvent pour effectuer les tâches de sa mission,

### 4) Responsabilité du consultant

Le consultant est censé s'acquitter de sa mission avec la diligence voulue et selon les règles de l'art. La responsabilité du consultant envers la Faculté des Lettres et des Sciences Humaines de Sfax est régie par le droit applicable au marché.

## IV- PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

1. Lettre de soumission dûment datée et signée, au nom de monsieur le Directeur de la FLSH de Sfax.
2. Fiche de présentation de chaque membre de l'équipe de consulting (domaines d'expertise & ressources du candidat, brochure, plaquette, site web, ...);
3. Certificat d'audit en sécurité informatique
3. Expériences générales du consultant
4. Curriculum vitae du consultant et de chaque membre de son équipe du qui participera dans la mission.
5. Un résumé des objectifs et des résultats attendus de l'assistance ;
6. Une proposition détaillée des programmes d'assistance pour chaque composante de la mission (annexe 1 et annexe 2)
7. Des recommandations actions pour chaque mission.

Les candidats intéressés peuvent obtenir de plus amples informations au sujet des termes de référence par mail à l'adresse électronique :paqflshs@yahoo.fr

Ou s'adresser à M Frej FAKHFAKH Faculté des Lettres et Sciences Humaines de Sfax  
Tel. 74 671 139.

Les manifestations d'intérêts doivent être envoyées par poste ou déposées directement au bureau d'ordre de la FLSH de Sfax, à l'adresse ci-dessous, au plus tard le **31/07/2011 à 10 heures du matin**, heure locale avec la mention suivante :

**Ne pas ouvrir, manifestation d'intérêt pour : « audit, conseil et assistance informatique et juridique »**

**Faculté des Lettres et Sciences Humaines de Sfax, BP 1168, Sfax 3000  
« Centre de Documentation Numérique et de Formation Pédagogique et Professionnelle»**

## **V- MODE DE SÉLECTION**

Le mode de sélection de consultant est celui du Qualifications des Consultants selon les directives de la banque mondiale. Une commission de sélection des candidatures établira un classement des candidatures selon un barème de notation préétabli des qualifications techniques de l'expert :

- Les qualifications en rapport avec la nature de la mission.
- La pertinence des CV.
- Les expériences générales.
- Les références récentes en mission similaires.
- La connaissance du contexte.

Le consultant le mieux classé sera contacté pour présenter son offre financière et assister à la séance de négociation de son contrat.



# **Annexes**

# Annexe 1

## Planning prévisionnel de la mission d'audit et assistance informatique

| Composant                         |                        | Equipe intervenante | Volume en Homme/jour pour chaque intervenant | Logistique outils utilisé, livrable |
|-----------------------------------|------------------------|---------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|
| Phase                             | Objet de la sous phase |                     |                                              |                                     |
| Assistance et accompagnement      | 1: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | 2: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | ....                   | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | n: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
| Rédaction des cahiers des charges | 1: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | 2: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | ....                   | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | n: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
| Mise en réseaux du centre         | 1: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | 2: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | ....                   | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | n: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   |                        |                     |                                              |                                     |
| Audit Organisationnel et physique | 1: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | 2: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | ....                   | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
|                                   | n: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |
| Audit Technique                   | 1: .....               | Nom:.....<br>.....  |                                              |                                     |

|                                                                                   |          |                    |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|--|--|
|                                                                                   | 2: ..... | Nom:.....<br>..... |  |  |
|                                                                                   | ....     | Nom:.....<br>..... |  |  |
|                                                                                   | n: ..... | Nom:.....<br>..... |  |  |
| <b>Mise en place de plateforme<br/>de gestion des documents de<br/>formations</b> | 1: ..... | Nom:.....<br>..... |  |  |
|                                                                                   | 2: ..... | Nom:.....<br>..... |  |  |
|                                                                                   | ....     | Nom:.....<br>..... |  |  |
|                                                                                   | n: ..... | Nom:.....<br>..... |  |  |
| <b>Durée Totale de la mission (en Homme/jour)</b>                                 |          |                    |  |  |

|                                                       |  |
|-------------------------------------------------------|--|
| <b>Signature et<br/>cachet du<br/>soumissionnaire</b> |  |
|-------------------------------------------------------|--|