

TERMES DE REFERENCE
MISE EN PLACE DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE AU SEIN DU
FID

I. Contexte.

L'ensemble des cadres de référence des orientations politiques nationales, dont en particulier les Documents relatifs à l'Initiative Emergence de Madagascar (IEM), la Politique Générale de l'Etat (PGE) et la Politique Nationale de Protection Sociale (PNPS) fixent parmi les Objectifs prioritaires le relèvement et la réhabilitation des couches vulnérables.

Dans le cadre du renforcement de son engagement dans la lutte contre la pauvreté à Madagascar, la Banque Mondiale a intensifié son investissement dans le secteur de la protection sociale.

Ainsi, la République de Madagascar a bénéficié d'un appui de la Banque Mondiale dans le cadre de la mise en place d'un programme de filets sociaux de sécurité (FSS) sous la coordination du MPPSPF et mis en œuvre par le FID. En 2019, au vu des résultats obtenus du financement FSS initial et les financements additionnels 1 et 2, elle a affiché encore une fois sa détermination pour la continuation de ce programme en octroyant un troisième financement additionnel (FSS FA3) pour l'extension du programme dans de nouveaux districts.

Au vu de cette incrémentation notable de la mission du FID dans le secteur de la Protection Sociale à Madagascar et dans la perspective de mobilisations des ressources y afférentes, le FID a procédé à un Diagnostic Organisationnel et Institutionnel en vue de la mise en place du Système de Management de la Qualité en 2021. La mise en place du système de management de la qualité a été décidée au sein du FID dans le but d'améliorer ses performances globales et satisfaire en permanence aux exigences et prendre en compte les besoins et attentes de toutes les parties prenantes. Mais également, d'améliorer la qualité de toutes les prestations rendues aux bénéficiaires des programmes du lancement jusqu'à la fin des programmes, en outre, à travers l'amélioration continue des services délivrés par le FID et ses partenaires, comme les Accompagnateurs spécialisés, les Associations et ONG et autres, mettant en œuvre les activités sur le terrain.

A ce titre, le FID se propose d'inviter les consultants à manifester leur intérêt et fournir les informations démontrant qu'ils possèdent les qualifications requises et des expériences pertinentes pour l'exécution des prestations telles que définies dans les Termes de référence décrits ci-après notamment sur les objectifs et les résultats attendus des prestations de services attendues du Consultant qui effectuera la mission.

II. Objectif global

Mettre en place un Système de Management de la Qualité conforme à la norme ISO 9001-2015 au sein du FID. Cette norme indique les exigences à respecter pour que FID puisse obtenir la certification de qualité. Le système permettra donc de répondre aux attentes de toutes les parties prenantes, de mettre en œuvre des plans d'actions d'amélioration continue en vue de réviser ou d'adapter le processus de mise en œuvre des programmes et de maintenir le niveau de qualité attendu, surtout, par les bénéficiaires.

III. Objectifs spécifiques

- Réaliser le diagnostic qualité et analyser les facteurs clés de succès
- Sensibiliser et former le personnel
- Lancer la mise en place du SMQ
- Mettre en place le Système de Management de la Qualité
- Former et mettre en œuvre l'audit qualité interne
- Vérifier et valider le SMQ

IV. Mission

1. Réaliser une évaluation préliminaire

- a. Réaliser un Diagnostic qualité et analyser les facteurs clés de succès
- b. Identifier les besoins des clients internes et externes (Bénéficiaires, Bailleurs de Fonds, Etat et autres parties intéressées)
- c. Identifier le contexte et les enjeux internes et externes
- d. Identifier les processus du FID
- e. Mesurer la formalisation des activités par rapport aux exigences de l'ISO 9001-2015
- f. Définir l'objet de l'organisme, formaliser le domaine d'application, définir le périmètre du SMQ
- g. Valider le diagnostic.

2. Sensibiliser et former le personnel

- a. Sensibiliser tout le personnel dans la démarche qualité
- b. Former le personnel sur les concepts qualité, les enjeux de la certification (avant, en cours et après), les exigences de la norme, l'approche processus, les outils et méthodes d'amélioration, ...

3. Lancer la mise en place du SMQ

- a. Planifier et organiser le projet de mise en œuvre du système
- b. Élaborer le calendrier préliminaire du projet
- c. Réaliser le recadrage organisationnel /Mettre en place un comité de projet qualité,
- d. Définir les objectifs, rédiger la politique qualité

- e. Communiquer les objectifs et la politique qualité
- f. Déterminer les processus de l'organisme
- g. Concevoir la cartographie des processus
- h. Définir les activités de surveillance et de mesure de l'efficacité des processus

4. Mettre en place le Système de Management de la Qualité

- a. Identifier et suivre les parties intéressées
- b. Réorganiser et mettre en place les actions recommandées lors du diagnostic
- c. Élaborer les documents écrits nécessaires à la gestion du système méthodes, instructions de travail, processus, procédures, formulaire, ...
- d. Élaborer le manuel qualité
- e. Vérifier, revoir et approuver le système documentaire qualité
- f. Appliquer le système par la diffusion de la documentation
- g. Mesurer et améliorer les performances

5. Former et mettre en œuvre l'audit qualité interne

- a. Choisir le profil du ou des auditeurs qualité internes,
- b. Former les auditeurs qualité internes
- c. Élaborer le planning d'audit
- d. Mettre en œuvre le système d'audit qualité

6. Vérifier et valider le SMQ

- a. Suivre l'atteinte des objectifs de qualité
- b. Suivre l'audit et les actions correctives
- c. Identifier les dysfonctionnements
- d. Identifier les non-conformités
- e. Analyser les causes
- f. Réaliser la revue de direction
- g. Lever les dysfonctionnements et les non-conformités
- h. Réaliser l'audit à blanc
- i. Préparer les répondants à l'audit de certification
- j. Relever les écarts majeurs
- k. Mettre en œuvre les actions correctives

7. Choisir l'organisme certificateur accrédité

V. Planning prévisionnel

La mise en place du SMQ sera réalisé sur une période de dix-huit (18) mois à compter de la signature du contrat selon le planning prévisionnel suivant :

Planning prévisionnel	Mois																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Évaluation préliminaire	■	■	■	■														
Lancement de la mise en place					■	■	■	■										
Mise en place du SMQ									■	■	■	■	■	■	■	■		
Formation et mise en œuvre de l'audit qualité interne									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Vérification et validation												■	■	■	■	■	■	■
Sensibilisation et formation			■	■	■	■				■	■	■	■	■				
Choix de l'organisme certificateur accrédité																		■

Planning prévisionnel du projet de certification ISO 9001-2015

VI. Livrables

- Plan d'action de mise en œuvre du SMQ
- Rapports des audits internes
- Plan de redressement
- Rapport de l'audit à blanc
- Rapport de la certification

VII. Profils

Formation de base :

- Diplôme : un niveau d'études supérieures, au moins Bac +5 ans ;
- Certificat en tant qu'Évaluateur ISO.

Expérience professionnelle :

- Au moins deux (02) missions d'évaluation des systèmes de management de la qualité selon l'ISO 9001 ;

- Au moins cinq (05) missions d'assistance et d'accompagnement à la mise en place du SMQ ISO 9001 ;
- 10 ans d'expériences professionnelles minimum dans des fonctions de management et / ou d'exécution dans le domaine de la qualité ;
- Avoir une expérience confirmée d'au moins trois (3) ans dans le domaine de la protection sociale ou dans de programmes de développement au niveau communautaire ;
- Avoir une parfaite maîtrise des outils relatifs à la Gestion Axée sur les Résultats de Développement (GARD), incluant la théorie de changement, la théorie de programme et le processus de planification ;
- Une expérience dans la conduite de diagnostics organisationnels et opérationnels des établissements serait un atout ;
- Le français et le malagasy seront les langues utilisées durant la mission.