



**FORTRUST**

Consulting & Formation

# OFFRE DE SERVICE

Implémentation de  
la norme 9001 V:2015

[contact@fortrust-cf.ma](mailto:contact@fortrust-cf.ma)

[www.fortrust-cf.ma](http://www.fortrust-cf.ma)

# CHAPITRE I : PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

## ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE

Réalisation d'un accompagnement à la certification ISO 9001 :2015 au profit de votre **entreprise**.

## ARTICLE 2 : CADRE GENERAL

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services offerts, votre **entreprise** souhaite la mise en place d'un Système de management de la Qualité avec en première finalité, une certification ISO 9001 :2015 afin, d'une part, de capitaliser l'expérience et le savoir-faire acquis dans le secteur de vos activités et d'autre part, de développer l'assurance des clients à bénéficier d'un service répondant à leurs besoins. Cette certification couvrira les **missions de surveillance et de contrôle des opérateurs, les missions de management, et les missions support**.

## ARTICLE 3 : CONSISTANCE DE LA MISSION

Dans cette mission, le Prestataire doit mobiliser ses ressources et consultants pour l'accompagnement de votre (**entreprise**) à la certification ISO 9001: 2015 selon les phases suivantes:

### Phase I :

Diagnostic qualité et évaluation de la situation (Situation du système qualité par rapport aux exigences, mesures des écarts, mesure de l'engagement de la direction dans la démarche qualité, etc.) débouchant sur un plan d'action détaillé. Réalisation d'un diagnostic qualité pour évaluer la situation actuelle de l'Agence et définir les objectifs et les exigences en terme de qualité conformément à la norme iso 9001 :2015 conduisant à :

- Faire la situation du système qualité par rapport aux exigences
- Cartographie des processus
- Mesurer les écarts
- Traduire l'engagement de la direction dans la démarche qualité
- Etc.

### Phase II :

Accompagnement dans la mise en œuvre d'un plan d'action détaillé incluant la formation de tout le personnel, plus particulièrement le responsable qualité, aux concepts de la qualité pour le fédérer autour du projet et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité (SMQ) conforme aux exigences de la norme ISO 9001 :2015.

Elaboration d'un plan d'actions détaillé découlant du diagnostic et l'accompagnement de sa mise en œuvre débouchant sur la mise en place de votre SMQ.

Formation et sensibilisation du personnel sur les concepts de la qualité principalement la personne qui sera en charge de la qualité.

Il s'agit dans cette phase de définir :

- Quels types d'actions seront lancés, où et comment,
- Comment sera pilotée la démarche,
- Quels indicateurs qualité seront mis en place,
- Quels moyens financiers et humains doivent être dégagés pour assurer sa mise en œuvre,
- Quelle sera la communication pour accompagner la démarche,
- Quelles formations seront organisées.

#### **Phase III :**

Accompagnement à la certification (Identification des besoins complémentaires, assistance à la mise en place des mesures correctives, formations spécifiques complémentaires, audit de pré-certification, etc.) et mise en œuvre du plan d'action complémentaire suite à l'audit de pré-certification.

### **ARTICLE 4 : RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION PAR L'ANAC**

- 1) Un diagnostic qualité, incluant les écarts point par point par rapport à la norme ISO 9001: 2015, et un plan d'action seront réalisés.
- 2) Le management, le responsable qualité et l'encadrement seront sensibilisés et formés aux concepts de la qualité et aux exigences de la norme, aux techniques et outils de mise en œuvre de la démarche pour mener et participer à la mise en œuvre d'un système de management de la qualité (SMQ) approprié dans le but de la certification de **votre entreprise**.
- 3) Un SMQ complet, adapté conforme à la norme ISO 9001 :2015 est préparé pour la certification.
- 4) La certification de **votre entreprise** par un organisme certificateur reconnu.

### **ARTICLE 5 : ACTIVITES A REALISER PAR LE CONSULTANT**

Le consultant est amené à réaliser les activités suivantes :

#### **Phase I : Diagnostic qualité et évaluation de la situation**

Cette phase d'évaluation s'avère nécessaire pour comprendre l'organisation de **votre entreprise** et la structure de système qualité ou à défaut ses procédures de gestion et de contrôle. L'évaluation de l'état de développement du SMQ dans **votre entreprise** permet d'apprécier son aptitude à répondre aux exigences du référentiel retenu et par la suite de proposer un plan d'actions adapté en vue d'apporter les améliorations nécessaires. Le consultant doit réaliser un diagnostic qualité de **votre entreprise** par rapport à la norme ISO 9001 :2015 et aux conditions spécifiques de la direction et procéder à une étude d'opportunité du projet de mise sous management qualité en mettant en évidence notamment :

- Les enjeux par l'identification des avantages internes et externes,
- La problématique qualité,

- Les champs d'application du système qualité,
- Les écarts par rapport à la norme ISO 9001 et autres non-conformités détectées,
- Les contraintes existantes et les moyens disponibles.

## **Phase II : Elaboration du plan d'action et accompagnement dans sa mise en œuvre**

### *1) Formation et sensibilisation*

Cette séquence est consacrée à l'organisation et la planification de toutes les étapes nécessaires pour mettre en place le système qualité et le préparer à la certification. Le consultant doit, en concertation avec le Directeur Général de **votre entreprise** et le responsable qualité, mener les tâches suivantes:

- Définir la méthodologie.
- Constituer la structure d'implantation (comité de pilotage, responsables de processus et éventuellement des groupes qualité).
- Identifier les processus nécessaires et former leurs responsables pour assurer leur maîtrise conformément aux dispositions de la norme ISO 9001 : 2015.
- Former l'encadrement aux concepts de la qualité et à l'ISO 9001 :2015.
- Former le personnel, plus particulièrement le responsable qualité, aux concepts de la qualité, à leur rôle et à leur implication dans le SMQ.
- Former cinq (5) cadres de **votre entreprise** pour une qualification d'auditeurs (auditeurs Internes).

Il est nécessaire de structurer des programmes de formation qui s'adressent aux différentes catégories d'employé : Directeurs et chefs de services, cadres, et agents.

La formation doit couvrir, en outre, les concepts de base des systèmes qualité et leur impact général sur les objectifs stratégiques de la direction ainsi que les avantages qu'offre un système qualité à la direction et aux clients, la façon dont il fonctionnera et les rôles et responsabilités au sein du système.

Le consultant, aura à élaborer et à définir le planning de répartition des tâches.

Le consultant doit, également, estimer le nombre de jours nécessaires pour déployer le système qualité ; cette estimation concerne les parties suivantes :

- La conception et la planification (la formation, l'identification des processus, la conception d'une politique qualité et l'organisation du projet)
- La mise en œuvre effective du système (la description des processus et l'élaboration du système documentaire)
- La vérification du système (les audits internes et la revue de direction)

### *2) Mise en œuvre du système qualité*

Il s'agit de la séquence la plus importante du processus de mise en œuvre, dès lors que les documents relatifs au système qualité sont préparés par le consultant, aux niveaux indiqués ci-après :

- Niveau A : Manuel Qualité.
- Niveau B : Processus d'organisation, processus de réalisation et de support.
- Niveau C : Procédures du système qualité.
- Niveau D : Instructions de travail, spécifications techniques,

- Niveau E : Enregistrements relatifs à la qualité et tableaux de bord qualité.

Le consultant doit assurer une formation à la rédaction éventuelle des procédures, instructions de travail et manuel qualité à la structure d'implantation. Ensuite, son rôle sera d'accompagner activement la structure d'implantation dans toute la phase de la rédaction du système documentaire. Une fois le système documentaire élaboré, le consultant doit assister **votre entreprise** dans sa mise en œuvre pour l'application de toutes les exigences de la norme.

### 3) *Vérification interne du système qualité :*

Le consultant aura à assister **votre entreprise** dans les actions suivantes:

- I. Mise en œuvre du processus d'audit interne ;
- II. Mise en œuvre du processus de revue de direction.

## **Phase III : Accompagnement à la certification :**

### 1) *Identification des besoins complémentaires*

L'évaluation de l'état du système qualité mis en place dans **votre entreprise** lors des 1ère et 2ème phase permet d'apprécier les mesures correctives complémentaires à mettre en œuvre pour aboutir à la certification.

### 2) *Assistance à la mise en place des mesures correctives*

Le consultant doit élaborer et planifier en relation avec la structure d'implantation toutes les mesures complémentaires à celles des 1ère et 2ème phase pour assurer la conformité du système qualité avec la norme ISO 9001: 2015 et préparer **votre entreprise** à la certification.

### 3) *Audit de pré-certification*

Le consultant doit :

- Assister (**entreprise**) dans la mise en œuvre des actions correctives pour éliminer les écarts détectés par le pré-audit.
- Assister à la préparation du dossier de certification et assurer le suivi jusqu'à l'obtention de la certification.

## **ARTICLE 6 : LE DELAI D'EXECUTION**

Le délai d'exécution est fixé à 12 mois à compter du lendemain de la date de signature du contrat. Ce délai se décompose comme suit :

Actions		Delais d'execution
Phase I	Diagnostic qualité et évaluation de la situation	1 mois
Phase II	Elaboration du plan d'action et accompagnement dans la mise en œuvre - Formation / Sensibilisation - Mise en œuvre du système qualité - Vérification interne du système qualité - Formation qualifiante IRCA	6 mois
Phase III	Accompagnement à la certification	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des besoins complémentaires</li> <li>- Assistance à la mise en place des mesures correctives</li> <li>- Audit de pré-certification</li> </ul>	2 mois
--	---	--------

Le délai n'inclut pas les périodes nécessaires à l'Administration pour la validation des rapports prévus à la fin de chaque phase.

## ARTICLE 7 : RAPPORTS

### 1) Contenu et délais de remise des rapports

#### Rapports intermédiaires

En fin de chaque phase ou quelques jours après, un rapport intermédiaire, permettant de suivre l'avancement de la mission, sera rédigé par le prestataire.

Ce rapport doit être directement remis à **votre entreprise** par le Prestataire. Il décrira :

- Les activités du consultant durant la phase,
- Les tâches devant être effectuées par **votre entreprise** d'ici la prochaine phase,
- Les activités prévues pour la prochaine phase,
- Les dates de la prochaine phase (et des suivantes, le cas échéant)
- Un planning (ou un ajustement) des activités jusqu'à la fin de mission, et leur répartition prévisionnelle.

Les rapports intermédiaires doivent mentionner également :

- Les éventuelles difficultés rencontrées (ou prévisibles) durant la phase et les propositions correspondantes ;
- Les éventuelles suggestions du consultant susceptibles de mise à niveau complémentaire, qu'il aurait été amené à identifier au cours de sa mission.

Ces rapports intermédiaires seront, notamment, utilisés comme supports lors des débriefings de fin de phase avec le Directeur Général de **votre entreprise**.

L'approbation par le Directeur Général de **votre entreprise** des rapports intermédiaires constitue une condition nécessaire à la réalisation de l'étape suivante.

#### Rapport final

Le rapport final, qui doit être soigneusement rédigé, sera remis par le Prestataire à **votre entreprise**, dans un délai de 15 jours à compter du dernier jour de mission du consultant.

Le rapport final présentera notamment :

- Un bref historique de la situation antérieure et de la problématique de la mission,
- La description précise des actions réalisées,
- Les résultats obtenus (variation d'indicateurs de performance)
- Les indicateurs de mesure mis en place afin d'évaluer l'impact de la mission à moyen et long terme.

# CHAPITRE II : BORDEREAU DES PRIX- DETAIL ESTIMATIF

N° DES PRIX	DESIGNATION DES PRESTATIONS	Nombre de jours	PRIX FORFAITAIRE EN MAD		PRIX TOTAL EN MAD
			EN CHIFFRES	EN LETTRES	
1	<u>1ère phase :</u> Diagnostic qualité et évaluation de la situation	<u>30</u>			
2	<u>2ème phase :</u> Accompagnement dans la mise en œuvre du plan d'action	<u>180</u>			
3	<u>3ème phase :</u> Accompagnement à la certification	<u>60</u>			
			TOTAL HORS TVA		
			TAUX TVA (20%)		
			TOTAL TTC		

ARRETE LE BORDEREAU DES PRIX DETAIL ESTIMATIF A LA SOMME DE ..... TOUTES TAXES COMPRISES (.....TTC )

**BESOIN D'UN DEVIS ? CONTACTEZ-NOUS**  
**contact@fortrust-cf.ma**  
**infos@fortrust-cf.ma**