



PROGRAMME

**Accompagnement à la certification qualité EN 9100/110/120
des entreprises de la filière Aéronautique, Spatial, Défense
de la région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée**

APPEL à CANDIDATURES

**REFERENCEMENT de prestataires pour une mission
d'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL et AUDIT**

1- Objet

La présente consultation a pour objet l'accompagnement à la certification qualité EN 9100/110/120 version 2016 des entreprises de la filière Aéronautique, Spatial, Défense. Cet accompagnement s'exerce dans le cadre de l'opération collective régionale dénommée « Accompagnement à la certification qualité EN 9100/110/120, des entreprises de la filière Aéronautique, Spatial, Défense, implantées en région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée ».

Le porteur de projet de cette opération est la Chambre de Commerce et d'Industrie Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées. Cette opération bénéficie du soutien financier de la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée.

La prestation recherchée dans le cadre du présent appel à candidatures consiste en l'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL et l'AUDIT d'entreprises, sélectionnées pour participer à cette opération.

2- Procédure

Il ne s'agit pas d'une procédure de marché soumise au décret n°2016-360 du 25 mars 2016, mais d'une procédure de référencement complémentaire au Marché « *Mission d'accompagnement à la certification EN 9100/110/120 des entreprises de la filière aéronautique, spatiale et de la défense de la région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée* » relative à l'animation d'ateliers collectifs (voir paragraphe 6.2.3).

La CCI Languedoc-Roussillon Midi Pyrénées ne passera pas de commande pour son compte dans le cadre de cet appel à candidature. Les intervenants émettront leurs factures au nom des entreprises bénéficiaires de leurs prestations.

L'ensemble des dispositions administratives régissant les relations contractuelles entre les parties, seront définies par l'intermédiaire d'une convention entre les entreprises sélectionnées dans le cadre du programme, les prestataires sélectionnés dans le cadre du présent référencement et la CCI Languedoc Roussillon Midi Pyrénées.

3- Contexte du projet

La Qualité est un enjeu majeur pour la filière Aéronautique Spatial Défense (ASD)

Peu de secteurs exigent un respect des normes Qualité comme celui de l'aéronautique, de la défense et de l'espace.

L'IAQG (« *International Aerospace Quality Group* »), regroupement des grands DO mondiaux du secteur, est à l'origine des normes de certification qualité applicables aux entreprises de la « *supply chain* ». Il définit aussi les règles du schéma de certification (durée d'audit, règles d'audit...). Aux travers de ces normes, l'IAQG traduit ses objectifs Qualité en termes de performance et de satisfaction client.

La base de données OASIS (« *On Line Aerospace Suppliers Information System* ») répertorie toutes les entreprises mondiales certifiées selon ces normes.

La famille des normes EN9100

Ces normes européennes EN (« *European Norme* ») disposent d'équivalents américains (AS) et japonais (JISQ), qui s'appliquent à toute l'Asie.

Trois référentiels de certification sont applicables par les entreprises :

- l'EN 9100 : pour les entreprises de production, et/ou conception/développement et/ou service
- l'EN 9110 : pour les entreprises de maintenance, réparation
- l'EN 9120 : pour les distributeurs, revendeurs et stockistes

La nouvelle version de ces normes, publiée fin 2016, a un impact significatif sur les entreprises.

La structure de l'EN 9100 V2016 (et ses déclinaisons EN9110/120) est alignée sur la révision de la norme l'ISO 9001 version 2015, avec des exigences supplémentaires liées aux activités des métiers de l'Aéronautique, du Spatial et de la Défense.

Face à ce contexte, la Chambre de Commerce et d'Industrie Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées a initié, en partenariat avec la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée, une opération collective destinée à soutenir l'accès à la certification EN9100/110/120 des PME régionales, par un programme d'accompagnement qui leur est spécifiquement dédié. Il est en effet essentiel de soutenir les entreprises de cette filière stratégique pour l'économie de la région Occitanie, qui doivent démontrer leur performance face à la concurrence internationale, notamment au travers des certifications qualité exigées par les grands donneurs d'ordre du secteur.

Cette opération collective répond donc à un double objectif :

- Renforcer la qualité et performance des « *process* » de la « *supply chain* »
- Favoriser l'accès des entreprises aux démarches de certification EN 9100/110/120, véritable passeport pour le marché ASD

Cette opération collective s'inscrit sur une durée de trois ans (2017-2019). Elle est conçue pour permettre l'accompagnement de 50 entreprises, en région Occitanie/Pyrénées Méditerranée.

4. Partenaires

Les partenaires techniques et financiers de cette opération sont la Chambre de Commerce et d'Industrie Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées et la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée. Cette opération bénéficie du soutien financier de la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée. Ceci signifie que les entreprises de la filière Aéronautique, Spatial, Défense, sélectionnées pour participer à cette opération, sont susceptibles de bénéficier (sous certaines conditions d'éligibilité), d'une aide financière régionale permettant la prise en charge partielle du coût du programme d'accompagnement.

5. Le porteur de projet

Agir pour le développement économique de la région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée aux côtés des entreprises, est la vocation de la Chambre de Commerce et d'Industrie Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées.

Celle-ci coordonne l'action des CCI territoriales de la Région et propose au plan régional des services spécialisés en direction des entreprises en complément de l'offre des CCI territoriales au niveau départemental.

La Chambre de Commerce et d'Industrie Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées et les CCI territoriales interviennent à différentes étapes et niveaux de la vie de l'entreprise :

- réalisation des formalités (création, radiation, modification des statuts,...),
- fourniture d'informations sur l'environnement économique,
- accompagnement du développement des entreprises industrielles, commerciale, de services et tourisme
- intervention dans des domaines transversaux comme la qualité, l'environnement, la sécurité, la RSE et le Développement Durable, le développement des ressources humaines, l'intelligence économique, l'accompagnement sur les programmes européens, l'aménagement du territoire, etc...
- développement de la compétence des chefs d'entreprises, salariés, personnes en recherche d'emploi, étudiants.

Ces actions sont réalisées à la demande et en partenariat avec de nombreux opérateurs et partenaires publics, sous la forme de conventions d'objectifs.

6. Présentation de l'opération

6.1 Objectifs

Cette opération consiste à proposer aux entreprises concernées par la certification EN9100/110/120, un programme d'accompagnement leur permettant :

- Soit d'obtenir une première certification EN9100/110/120
- Soit d'effectuer la transition vers la version 2016 des normes EN9100/110/120, pour les entreprises déjà certifiées selon la version 2009 de ces normes.

6.2 Les différentes phases de l'opération régionale

6.2.1. Prospection - Communication et sensibilisation

Elle consiste à identifier les entreprises intéressées par ce programme d'accompagnement. Elle est réalisée par la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées et les CCI territoriales, et comporte un colloque de lancement de l'opération (réalisé le 29/11/2016, dans les locaux de l'Hôtel de région à Toulouse), des réunions d'information, la création et la diffusion d'une plaquette d'information relative à l'opération, de la communication sur sites web, réseaux sociaux...

6.2.2. Visites d'évaluation initiale des entreprises

L'ensemble des visites d'évaluation sont réalisées par les conseillers des CCI territoriales dans les entreprises candidates. Ces visites ont pour objet d'évaluer le contenu technique et stratégique du projet de l'entreprise et de l'assister dans la préparation de son dossier de candidature à l'opération.

6.2.3. Mise en œuvre du parcours des parcours d'accompagnement pour les entreprises bénéficiaires du programme régional

Les entreprises sélectionnées pour participer à cette opération bénéficieront d'un double accompagnement qui prendra deux formes complémentaires : **Accompagnement individuel et collectif.**

➤ **ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF**

Les entreprises inscrites dans l'opération bénéficient d'un accompagnement collectif. Elles participent à des groupes de travail de deux types :

- ateliers **d'apprentissage/formation**
- ateliers **d'échange**

- **Objectif** : permettre l'acquisition en groupe d'un socle commun de connaissances (ateliers apprentissage) puis favoriser l'échange d'expérience, de bonnes pratiques, méthodologies, outils, et la mise en réseau des entreprises (ateliers d'échange)

Le présent Appel à candidatures **NE CONCERNE PAS** LES PRESTATAIRES QUI AGIRONT DANS LE CADRE DE L'**ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF**

Pour ces prestations, la sélection des intervenants se fait selon une **procédure de Marché à Procédure Adaptée.**

Les intervenants qui souhaitent répondre au marché lié à l'Accompagnement collectif peuvent consulter le site internet Plateforme des Marchés de l'Etat : <https://www.marches-publics.gouv.fr> ou encore adresser un mail à qualite@toulouse.cci.fr pour être orienté sur la procédure à suivre.

La consultation relative à l'Accompagnement collectif se fait en parallèle et sur la même période que le présent Appel à candidatures, relatif à l'accompagnement individuel.

➤ **ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL**

Les entreprises inscrites dans l'opération bénéficient d'un accompagnement individuel se décompose en 2 phases :

- Une phase **de conseil personnalisé** sur site (dans l'entreprise)
- Une phase **d'audit à blanc** (préalable à l'audit de certification)

- **Objectif** : prise en compte des particularités de chaque entreprise, adaptation du conseil à son contexte spécifique, évaluation personnalisée dans le cadre d'un audit à blanc.

LE PRESENT APPEL A CANDIDATURES A POUR OBJET DE RECHERCHER DES PRESTATAIRES QUI AGIRONT DANS LE CADRE DE CET ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL.

Le détail des prestations attendues est décrit au paragraphe 7.

6.2.4. Visites d'évaluation finale des entreprises

L'ensemble des visites d'évaluation finale sont réalisées par les conseillers des CCI territoriales dans les entreprises ayant participé à l'opération. Ces visites ont pour objet d'évaluer de mesurer les résultats de cette opération collective, d'en juger l'efficacité, et de mesurer la satisfaction des entreprises participantes à l'opération.

6.2.5. Pilotage du projet

Un Comité de pilotage est mis en place afin de coordonner, d'assurer le suivi et d'évaluer les différentes étapes de l'opération. Participent à ce comité la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées, maître d'ouvrage de cette action collective, le réseau des CCI territoriales ainsi que le partenaire financier (Région Midi-Pyrénées Occitanie/Pyrénées-Méditerranée).

7- Prestations attendues

- Les prestataires retenus pour le présent appel à candidatures, devront intervenir dans le cadre de l'opération régionale, pour la réalisation de prestations correspondant à l'Accompagnement individuel de cette opération.

7.1 Les 3 parcours proposés aux entreprises

L'accompagnement individuel se décompose en 2 phases :

- Une phase **de conseil personnalisé** sur site (dans l'entreprise)
- Une phase **d'audit à blanc** (préalable à l'audit de certification)

- Les entreprises seront réparties dans des parcours différents, selon leur niveau de départ :

Parcours	Niveau de départ de l'entreprise	Objectif du parcours	Nb jours accompagnement individuel	Nb jours Audit à blanc
Débutant	Aucune certification	♦Mettre en place le SMQ de l'entreprise ♦Préparer une première certification EN9100	10 jours	3 jours
Intermédiaire	Certifiée ISO9001 V2008 ou V2015	♦Adapter le SMQ existant en y introduisant les spécificités de l'EN9100 ♦Préparer une première certification EN9100	5 jours	3 jours
Confirmé	Certifiée EN9100 version 2009	♦Accompagner la transition vers la version 2016 de l'EN9100 ♦Sécuriser le maintien du certificat	3 jours	2 jours

7.2 Le conseil personnalisé

- L'objectif est la prise en compte des particularités de chaque entreprise, adaptation du conseil à son contexte spécifique pour la mise en place (ou l'adaptation) du SMQ selon la norme EN9100 ou EN9110 ou EN9120, VERSION 2016
- Lieu de réalisation : sur site dans les locaux des entreprises bénéficiaires
- Durée de l'accompagnement par entreprises : 3 à 10 jours selon le parcours (voir tableau 7.1)
- Répartition des jours de conseil personnalisé : intervention sur plusieurs mois, par journée ou demi-journée, selon un planning personnalisé, à définir avec chaque entreprise

7.3 L'audit à blanc

- Objectif : évaluation personnalisée du SMQ de l'entreprise dans le cadre d'un audit à blanc reproduisant l'audit de certification, selon la norme EN9100 ou EN9110 ou EN9120, VERSION 2016.
- Lieu de réalisation : sur site dans les locaux des entreprises bénéficiaires
- Durée de l'audit : 2 à 3 jours sur site, selon le parcours (voir tableau 7.1) + 0,5 jour de préparation/rapport
- Planification des jours d'audit : les prestations d'audit sont déclenchées à la demande de l'entreprise, lorsque celle-ci a bénéficié de l'accompagnement individuel et collectif lui ayant permis de se préparer à la certification EN9100 ou EN9110 ou EN9120, VERSION 2016. L'audit à blanc clôture le parcours de l'entreprise.

8- Modalités du référencement

Les consultants/auditeurs qui répondent au présent appel à candidatures peuvent être indépendants ou faire partie d'un organisme de conseil ou d'audit.

Toutefois, **la sélection se fera sur des individus et non sur des organismes de conseil ou d'audit**. Cela signifie qu'un organisme de conseil et/ou d'audit peut présenter plusieurs profils de consultants/auditeurs. La CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées pourra sélectionner certains profils au sein de cet organisme et en refuser d'autres.

En cours d'opération, en cas de défaillance ou de départ de l'un des consultants/auditeurs, les prestataires retenus devront être en mesure (s'il y a lieu et sur demande de la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées) de proposer un consultant/auditeur remplaçant répondant aux mêmes critères. La CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées validera (ou refusera) le profil de ce nouvel intervenant sur la base des mêmes critères que les intervenants initialement retenus.

De même, si en cours d'opération, un intervenant sélectionné quitte l'organisme de conseil ou d'audit qui a initialement présenté sa candidature, cet intervenant pourra continuer à exercer sa mission dans le cadre de l'opération régionale, sous réserve de validation par la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées, de son nouveau statut professionnel (création de sa propre entreprise par exemple).

Les prestataires retenus devront également désigner un **interlocuteur dédié** à cette opération, dans le cadre de la relation client avec la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées. Dans les organismes de conseil et/ou d'audit présentant plusieurs profils, l'interlocuteur dédié sera l'interlocuteur de référence faisant le lien entre la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées et l'équipe des consultants/auditeurs sélectionnés.

9- Répartition des interventions

Les interventions pourront avoir lieu sur l'ensemble du territoire de la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée. La CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées attribuera aux intervenants, des missions de conseil personnalisé ou d'audit à blanc, dans les entreprises bénéficiaires de l'opération. Le binôme intervenant/entreprise bénéficiaire est donc constitué par la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées.

Un intervenant ayant réalisé une mission de conseil personnalisé dans une entreprise bénéficiaire ne pourra pas réaliser la mission d'audit à blanc dans cette même entreprise bénéficiaire.

La constitution des binômes intervenants/entreprises sera réalisée en tenant compte des critères suivants :

- **critère qualitatif** : expérience de l'intervenant vis-à-vis du secteur d'activité de l'entreprise bénéficiaire (industrie, bureau d'études/ingénierie maintenance...)
- **critère territorial** : favoriser les binômes « intervenant/entreprise » implantés sur un même département ou territoire, pour une relation de proximité.
- **critère quantitatif** : assurer une répartition homogène des prestations parmi tous les intervenants sélectionnés

10- Coût des prestations

Le coût des prestations est fixé à **mille (1000) euros HT par jour d'intervention**.

Une journée correspond à 8 heures d'intervention.

Ce tarif est applicable sur l'ensemble du territoire de la région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée. Ce coût comprend l'ensemble des frais liés directement ou indirectement à l'exécution des prestations (préparation de la prestation, déplacement sur le lieu de réalisation, réalisation de la prestation de conseil ou d'audit, restauration, hébergement du personnel, reproduction et envoi de documents, comptes rendus, etc.....).

Les prix sont fermes et non révisables pour la durée de l'opération (2017 à 2019).

11- Livrables

A l'issue de chaque intervention, un livrable devra être adressé à la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées:

- dans le cadre du conseil personnalisé : Rapport d'intervention
- dans le cadre des audits à blanc : Rapport d'audit

Afin d'harmoniser la forme de ces livrables, ceux-ci seront rédigés sur la base d'un modèle fourni par la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées, dans le cadre de l'opération.

12- Candidatures en réponse à la présente consultation

Les prestataires souhaitant répondre au présent appel à candidatures peuvent :

- Soit répondre pour candidater uniquement sur les prestations de conseil personnalisé
- Soit répondre pour candidater uniquement sur les prestations d'audit à blanc
- Soit répondre pour candidater sur les prestations de conseil personnalisé et d'audit à blanc

Ce choix sera à préciser dans le dossier de candidature.

13- Critères de sélection des candidatures

Les justificatifs à fournir sont les suivants (en sus du dossier de candidature évoqué au paragraphe 14 ci-dessous):

- L'extrait K-Bis de moins de 6 mois accompagné, le cas échéant, d'une copie du pouvoir donnant délégation au signataire des documents.
- Une attestation d'assurance en cours de validité garantissant la responsabilité civile professionnelle du candidat.
- Si le candidat fait l'objet d'une procédure de redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés prouvant que le candidat est autorisé à poursuivre son activité.
- Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires relatif aux prestations faisant l'objet du présent appel à candidatures, réalisés par l'entreprise au cours des trois derniers exercices disponibles ;
- Une liste de missions concernant des prestations similaires à celles objet du présent appel à candidatures effectuée au cours des trois dernières années ou tout autre moyen permettant d'apprécier les capacités techniques du candidat à réaliser les prestations. Pour les candidats n'ayant pas deux ans d'existence, présentation des titres et références professionnelles des responsables de la société et de ses principaux cadres.

14- Critères de jugement des offres

Les candidats devront renseigner le dossier de candidature joint au présent appel à candidatures.

100 % selon la Valeur technique de la proposition sera évaluée au regard des éléments et des justificatifs mentionnés dans le DOSSIER DE CANDIDATURE

20 % pour la méthodologie qui sera utilisée de façon homogène, par les intervenants de l'organisme :

Dans le cadre des prestations de conseil personnalisé, d'une part

Dans le cadre des prestations d'audit à blanc, d'autre part

5 % pour la présentation de *l'interlocuteur dédié* et définition de son rôle dans la relation client avec la CCI Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées

75 % pour la présentation des profils des intervenants proposés pour exécuter les prestations, répartis ainsi :

- **15 % : Leur formation** : justifier le parcours de formation de chaque intervenant proposé en fournissant attestations des formations suivies, programmes et durées qui ont permis d'acquérir les compétences, ou tout autre justificatif correspondant si un autre mode d'acquisition de compétences que la formation est présenté

- **20% : Leur expérience en accompagnement d'entreprises** en décrivant le profil de chaque intervenant faisant apparaître son expérience en matière d'accompagnement d'entreprises, sur les 10 dernières années (cette expérience devra être à minima de deux (2) ans, dans le cadre de la mise en place de Systèmes de Management de la Qualité)

- **20% : Leur qualification en tant qu'auditeurs de certification** avec fourniture de certificats

- **20% : Leur expérience en audit d'entreprises** en décrivant le profil de chaque intervenant faisant apparaître son expérience, sur les 10 dernières années (cette expérience devra être à minima de deux (2) ans, en matière d'audit de Systèmes de Management de la Qualité d'entreprises.

15- Remise des propositions

La date limite des remises de propositions est le 24 février 2017.

Celle-ci se fera obligatoirement de manière électronique, par email à l'adresse suivante : qualite@toulouse.cci.fr

Le mail devra mentionner obligatoirement les mentions suivantes :

- **Dans l'objet du mail** : « Appel à candidatures-opération EN9100 »
- **Dans le texte du mail** : « Accompagnement à la certification qualité EN 9100/110/120 des entreprises de la filière Aéronautique, Spatial, Défense de la région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée - APPEL à CANDIDATURES - REFERENCEMENT de prestataires pour une mission d'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL et AUDIT»