Cofinancé par
l'Union européenne

socieux+

L'expertise de l'UE pour la protection sociale, le travail et l'emploi

Termes de référence pour expert.e.s

Termes de référence pour activités

SOCIEUX+ 2025-37
Gabon

Pour distribution externe

SOCIEUX+ est mis en œuvre et cofinancé par

Partenariat dirigé par

EXPERTISE FRANCE GROUPE AFD · France Travail · BELINCOSOC · Enabel · fiap

TABLE DES MATIÈRES

1. Contexte 4
1.1. Informations socio-économiques générales du pays 4
1.2. Situation du secteur d'intervention 5
1.3. Rôle de l'institution partenaire dans le secteur 5
2. Description de l'action 6
2.1. Objectif général 6
2.2. Objectifs spécifiques 6
2.2. Résultats attendus 6
2.3. Livrables finaux attendus 6
3. Méthodologie 7
3.1. Méthodologie générale (de l'action) 7
3.2. Activités prévues (plan de travail de l'action) 7
3.3. Inclusion des questions transversales 7
4. Description de(s) (l') activité(s) 8
4.1. Tâches 9
4.2. Livrables attendus 10
4.2.1. Livrables pré-mission 10
4.2.2. Livrables finaux 10
5. Rapports et soumission des livrables 11
5.1. Formats 11
5.2. Soumission et approbation 11
5.2.1. Livrables pré-mission 11
5.2.2. Livrables finaux 12
6. Expertise requise 12
6.1. Profil d'expertise 12
6.2. Charge de travail 15
7. Candidatures 15
7.1. Appels à expertise 15
7.2. Sélection des expert(e)s 16
7.3. Contractualisation 17
7.4. Compensations financières 18
7.5. Frais de déplacement 18
8. Communication et visibilité 18
9. Code de conduite 19
À propos de SOCIEUX+ 20

Code et pays partenaire : SOCIEUX+ 2025-37 GABON

Titre de l'action : Renforcement du système de gestion de la qualité de la CPPF en vue de la certification ISO 9001:2015

Institution partenaire : Caisse des Pensions et des Prestations Familiales des agents de l'Etat (CPPF)

Numéro(s) et titre(s) des/de l'activité(s) :

- *Activité 1* – Affiner le cadre de suivi post-audit, sa gouvernance et son opérationnalisation

Dates de mise en œuvre et lieu provisoires :

Préparation (à distance) : 16 fév. 2026 → 6 mars 2026
Mise en œuvre (sur place) : 9 mars 2026 → 20 mars 2026
Reporting & consolidation (à distance) : 23 mars 2026 → 17 avr. 2026

Fonctions et responsabilités de l'expert(e) (par activité) :

- Expert(e) 1 (principal(e)) – en management de la qualité (ISO 9001)
- Expert(e) 2 – en audit interne (ISO 19011) des systèmes de management de la qualité (ISO 9001)

Charge de travail :

Expert(e) 1 : 18 jours au total (8 jours à distance ; et 10 jours sur place)

Expert(e) 2 : 17 jours au total (7 jours à distance ; et 10 jours sur place)

Référence de l'appel à expertise : 25-37/GAB/1

Version - #: 1 ☐ Avant-projet ☒ Version définitive Date : *12 décembre 2025*

1. Contexte

1.1. Informations socio-économiques générales du pays

Le Gabon (environ 2,3 millions d'habitants) est un pays en Afrique centrale à revenu intermédiaire supérieur, dont l'économie demeure fortement dépendante du pétrole et de quelques produits miniers/forestiers[1].

Depuis août 2023, le Gabon a engagé une transition politique ayant conduit à une reconfiguration du paysage institutionnel. Le référendum du 16 novembre 2024 a adopté une nouvelle Constitution visant à renforcer les institutions et l'encadrement des mandats. La transition s'est conclue avec l'élection présidentielle du 12 avril 2025, marquant l'entrée dans la Cinquième République. Des élections législatives, locales et sénatoriales étaient programmées fin septembre et mi-octobre 2025 afin d'achever le cycle institutionnel de transition.

Sur le plan macroéconomique, la croissance 2024 est estimée à 2,9 %, tirée par les hydrocarbures et des travaux publics, tandis que la pauvreté demeure élevée (≈ 34,6 %) et le chômage autour de 20 % ; l'inflation a décru dans un contexte CEMAC de détente graduelle.Les projections du FMI pour 2025 situent la croissance réelle autour de 1,9 % et l'inflation à ≈ 1,4 %, signalant une dynamique modérée et des marges de manœuvre budgétaires contraintes[2]. La Banque mondiale a par ailleurs souligné, en 2025, des tensions de trésorerie et des aléas de financement public[3].

Du point de vue du développement humain, l'IDH s'établit à 0,733 (2023/24), classant le pays 108e mondial, avec des progrès en santé et éducation mais des inégalités persistantes[4]. Ces paramètres confortent la priorité à l'efficacité des services publics et au renforcement de la gouvernance, y compris dans les institutions de protection sociale, pour accélérer les progrès vers les ODD 1, 3, 8 et 16.

[1] World Bank. (2025). *Gabon—Country overview & Economic Update 2025. Available here: https://www.worldbank.org/ext/en/country/gabon*

[2] IMF. (2025). *Gabon—At a Glance; CEMAC Press Releases/Reports. Available here: https://www.imf.org/en/countries/gab*

[3] Reuters. (2025, Jan.). *World Bank suspends disbursements to Gabon (arrears). Available here: https://www.reuters.com/world/africa/world-bank-suspends-disbursements-gabon-due-27-mln-debt-arrears-2025-01-14/*

[4] UNDP. (2025). *HDR 2023/24—Statistical annex (HDI). Available here: https://hdr.undp.org/sites/default/files/2025_HDR/HDR25_Statistical_Annex_Tables_1-7.xlsx*

1.2. Situation du secteur d'intervention

Le système gabonais de protection sociale repose sur trois piliers publics complémentaires : la CNSS pour la sécurité sociale des travailleurs du secteur privé formel (cotisations sociales, prestations contributives), la CNAMGS pour l'assurance-maladie obligatoire et la gestion de plusieurs régimes (dont ceux destinés aux personnes économiquement faibles), et la CPPF pour les pensions et prestations familiales des agents de l'État. Cette répartition traduit une spécialisation par risques et par statuts (privé/public/santé), sous la tutelle des ministères compétents (Budget/Finances, Santé, Fonction publique). Les caisses sont par ailleurs tenues de coopérer avec d'autres acteurs publics (Trésor, agences numériques) et partenaires sociaux (employeurs, syndicats) pour l'affiliation, la collecte, le contrôle et le service des droits.

Au plan régional, le Gabon est membre de la CIPRES, conférence inter-africaine qui émet des normes prudentielles, des lignes de gouvernance et un cadre de supervision des organismes de prévoyance sociale des États membres. Ces exigences visent la soutenabilité financière, la transparence et la qualité de gestion (ratios, reporting, contrôle interne). En parallèle, les Lignes directrices de l'AISS (ISSA Guidelines) constituent un référentiel de bonnes pratiques pour la gouvernance d'institution, la prestation de services, la gestion des risques, l'audit interne et la transformation numérique. Les organismes gabonais peuvent s'y référer pour structurer leurs systèmes de management, d'amélioration continue et de gestion de la qualité sans préjuger d'une certification spécifique.

Sur le plan juridique et programmatique, chaque pilier s'appuie sur des textes organiques et des décrets de tutelle qui précisent missions, gouvernance, périmètres et obligations de service public. La CNAMGS gère l'assurance-maladie de base et coordonne la couverture des différents groupes cibles (salariés, indépendants, personnes économiquement faibles), avec des mécanismes de contractualisation avec les prestataires de soins et de contrôle de la facturation. La CNSS administre les risques professionnels et sociaux du privé formel (affiliation, recouvrement, prestations), et la CPPF couvre les agents publics (pensions, prestations familiales). La cohérence d'ensemble suppose la fiabilité des données d'identification, la portabilité des droits en cas de changements de statut, et la coordination inter-institutionnelle (partage de données, contrôles croisés).

1.3. Rôle de l'institution partenaire dans le secteur

La Caisse des Pensions et des Prestations Familiales (CPPF) est un établissement public doté de l'autonomie administrative et financière, placé sous la tutelle technique du ministère du budget. Elle gère les pensions et prestations familiales des agents de l'État, avec des instances de gouvernance (conseil d'administration, direction générale, agence comptable). L'institution a exprimé une volonté d'amélioration continue de ses processus et de mise à niveau de son système de management de la qualité (SMQ), en cohérence avec le cadre juridique national (statuts et réorganisation) et les bonnes pratiques internationales (ISO 9001, AISS, CIPRES).

Dans la perspective d'une certification ISO 9001:2015 à moyen terme, la CPPF souhaite consolider son SMQ et fiabiliser le suivi de son plan d'actions interne. Un audit à blanc conduit en mai 2025 a fourni des orientations générales pour renforcer la formalisation, la planification et le pilotage de la qualité au sein de l'institution. Parallèlement, la CPPF tient un tableau de "Plan d'actions post-audit — Suivi des recommandations" (mai 2025), qui constitue le point de départ opérationnel : il sera optimisé (définitions de champs, vues de suivi, gouvernance de la revue), sans création de systèmes parallèles. Les besoins exprimés portent, de façon générale, sur : (i) la clarification de certains éléments du SMQ (définitions, responsabilités, routines de suivi) ; (ii) l'outillage de la traçabilité "action–jalon–preuve" et le pilotage par réunions structurées (ODJ/PV type, règle d'escalade, RACI simplifiée) ; (iii) l'appropriation par les équipes (capacités à prioriser, jalonner et

tracer) ; (iv) une attention proportionnée à l'équité d'accès aux prestations (notamment femmes–hommes) dans les modèles/outils. Ces besoins seront traités par l'Activité 1 (affinement du cadre de suivi post-audit) afin de contribuer aux résultats immédiats attendus de l'action (RA1 compétences, RA2 outillage).

La CPPF s'appuie sur des référentiels et échanges techniques avec la CIPRES (normes prudentielles, indicateurs de gestion) et l'AISS (lignes directrices), et entretient des coopérations bilatérales avec des caisses africaines homologues. L'action SOCIEUX+ se positionne en complément : elle vise à renforcer les capacités (pilotage du plan d'actions post-audit) et à prototyper un cadre de suivi utilisable sur les outils existants (registre "version propre", vues 30/60/90, ODJ/PV, RACI, escalade).

2. Description de l'action

2.1. Objectif général

1. Les capacités institutionnelles des institutions de l'emploi, du travail et de la protection sociale sont renforcées et consolidées.

2.2. Objectifs spécifiques

1. Contribuer à l'amélioration du système de management de la qualité de la CPPF, avec une attention particulière à l'accès équitable, notamment entre femmes et hommes, aux prestations sociales, en vue d'une certification ISO 9001:2015 par un organisme accrédité

2.2. Résultats attendus

1: Les équipes qualité maîtrisent la priorisation, le jalonnement et la traçabilité du plan post-audit, en intégrant des considérations d'accès équitable aux prestations sociales.

2: Un cadre de suivi du plan post-audit, intégrant des considérations d'équité d'accès aux prestations sociales, est décrit, prototypé et prêt à être déployé par la CPPF

2.3. Livrables finaux attendus

1. Cadre de suivi post-audit de la CPPF — standardisation, gouvernance et outils

3. Méthodologie

3.1. Méthodologie générale (de l'action)

La CPPF ambitionne de certifier ses processus selon l'ISO 9001:2015, dans un cadre de bonne gouvernance défini par les décrets nationaux et à la suite d'un audit-diagnostic (mai 2025) qui a mis en évidence la nécessité de prioriser, jalonner et suivre un plan d'actions post-audit robuste. Les défis observés portent sur la dispersion des pratiques, l'hétérogénéité des outils de suivi, la formalisation incomplète de certaines procédures transversales, et le besoin d'aligner le pilotage quotidien avec les recommandations de l'audit et les standards de qualité. Le **tableau "Plan d'actions – Suivi des recommandations de l'audit à blanc (19–20 mai 2025)"** constitue le point de départ (quoique incomplet) sur lequel l'action viendra s'appuyer et qu'elle fiabilisera.

L'action répond directement à ces écarts par deux résultats immédiats et complémentaires :
• RA1 (compétences) : renforcer les capacités des équipes qualité et des pilotes de processus à prioriser, jalonner et tracer le plan post-audit ;
• RA2 (outillage) : co-décrire et prototyper un cadre de suivi opérationnel (registre "version propre", vues 30/60/90 jours, ODJ/PV types, règle d'escalade, RACI simplifiée, check-list d'audit interne inspirée d'ISO 19011), utilisable sur les outils existants.

La méthodologie de l'activité 1 combine une préparation à distance (revue des documents et cadrage), deux semaines sur place (co-conception, tests "à blanc", démonstration d'usage) et une consolidation à distance (mode d'emploi). Elle garantit l'appropriation (ateliers avec les référents internes), la traçabilité audit → actions (journal des décisions et preuves attendues) et intègre, de façon proportionnée, une attention à l'équité d'accès aux prestations (champs dédiés dans les modèles), sans créer de systèmes parallèles.

À court terme, l'action permet à la CPPF de disposer d'un dispositif de suivi cohérent, reproductible et prêt à déployer. À moyen terme, elle contribue à l'amélioration du système de management de la qualité et à la préparation de la certification par un organisme accrédité, conformément à l'orientation stratégique exprimée par la CPPF. À l'issue de l'Activité 1, les résultats seront examinés afin de définir la suite éventuelle de l'action.

3.2. Activités prévues (plan de travail de l'action)

Les activités suivantes sont actuellement prévues pour l'action :

- Activité 1 - Affiner le cadre de suivi post-audit, sa gouvernance et son opérationnalisation

Les présents termes de référence couvrent les services attendus pour la/les activité(s) du plan de travail décrits ci-dessus :

- Activité 1.

3.3. Inclusion des questions transversales

SOCIEUX+ a conscience de l'importance d'inclure des questions transversales dans les politiques et systèmes de protection sociale, de travail et d'emploi. Les questions transversales suivantes sont dûment prises en compte *:*

- Égalité des genres ;
- Bonne gouvernance ;
- Durabilité environnementale ;
- Droits de l'homme (y compris les droits des enfants, des personnes handicapées, des groupes vulnérables et des minorités) ;
- Inclusion sociale et économique de groupes vulnérables ; et,
- Inégalité.

4. Description de(s) (l') activité(s)

Finalité de l'activité

Rendre le cadre de suivi post-audit existant de la CPPF plus clair, fiable et opérationnel, en standardisant les rôles/rituels et en optimisant l'outillage sur le tableau/registre actuel (sans créer de systèmes parallèles), avec une attention proportionnée à l'équité d'accès aux prestations (notamment entre femmes et hommes).

Étape 1 — Préparation (à distance)

Objectif : cadrer la mission et outiller une collecte minimale d'informations.

- Réception ciblée : rapport d'audit, registre/plan post-audit à jour, cartographie des processus, PV récents.
- Diagnostic léger sur dossier (lecture rapide) pour isoler points d'attention à vérifier en atelier : complétude/cohérence des champs, vues utiles, recommandations sans action.
- Outils de collecte prêts à l'emploi :
  - Guide court d'entretien (8–10 questions) pour responsables/processus pilotes ;
  - Grille d'observation pour la réunion de suivi ;
  - Mini-questionnaire (facultatif) pour participant·e·s.
- Note méthodologique : objectifs, périmètre, méthodes d'atelier, produits attendus, rôles CPPF/experts, garde-fous.
- Agenda détaillé de mission (provisoire) : séances, durées, participants attendus.

Étape 2 — Mise en œuvre sur place (2 semaines)

Objectif : co-concevoir, tester et valider le cadre de suivi et sa gouvernance sur le fichier existant, puis en démontrer l'usage.

Semaine 1 — Standardisation et outillage

- Atelier de démarrage : restitution du diagnostic léger ; validation du périmètre et des attentes.
- Atelier "gouvernance" : co-construction RACI simplifiée, ordre du jour type, procès-verbal type, règle d'escalade.
- Atelier "registre et vues" : ajustements du registre (définitions, validations, filtres) ; vues simples (retards, jalons 30/60/90 jours, par processus).
- Atelier "assurance qualité" : check-list d'audit interne inspirée d'ISO 19011 (10–12 questions), incluant 1–2 questions sur l'équité d'accès (proportionnée).

Semaine 2 — Opérationnalisation, cadrage des recos sans action & démonstration

- Atelier “recommandations sans action” : pour chacune, co-définir en séance le bloc Reco → Actions → Indicateurs (si pertinents) → Jalons/Échéances → Preuves → Responsable, et renseigner le registre.
- Points de suivi simulés : réunions test sur le registre “version propre” ; décisions/arbitrages consignés.
- Séquences d’application : appui ciblé sur 2–3 actions prioritaires (cas d’exercice) : complétude d’informations, jalons minimaux, preuves attendues.
- Restitution & passation (½ j) : validation collective du lot d’outils et de la routine (calendrier indicatif, plages horaires bornées, responsabilités).
- Traçabilité/évaluation : feuille de présence, mini-évaluation (quiz court), PV de simulation, journal des décisions (1 p./recommandation priorisée).

Étape 3 — Consolidation et rapport (à distance)

Objectif : livrer le cadre de suivi post-audit finalisé et formaliser ses modalités d’utilisation.

- Intégration des retours et finalisation des modèles/outils co-conçus.
- Mode d’emploi : fréquence des réunions, ordre de traitement, règles d’escalade, exemples de “bonnes preuves”, rappel équité d’accès.
- Briefing final (en ligne) auprès de l’équipe qualité.

À l’issue de l’Activité 1, les résultats seront examinés afin de définir la suite éventuelle de l’action.

4.1.Tâches

L’expert(e) principal(e) dirigera la mission sur place. Il/elle sera responsable de la production de tous les livrables liés à l’activité. Il/elle sera responsable de la préparation, de la coordination, de la mise en œuvre et des rapports concernant l’activité dans son ensemble vis-à-vis de SOCIEUX+.

Les principales tâches attendues de l’équipe de mission incluent :

Tâche 1 – Préparation de la mission

- Acquérir une connaissance approfondie du contexte local ; examiner les documents fournis par SOCIEUX+ et/ou la CPPF (rapport d’audit, plan/registre post-audit, cartographie, PV).
- Établir, en concertation avec SOCIEUX+ et la CPPF, la méthodologie et l’ordre du jour détaillé de la mission.
- Rédiger et soumettre la **Note méthodologique & agenda (MeN)** pour approbation par SOCIEUX+.
- Participer au briefing pré-départ avec l’équipe SOCIEUX+ (≈ une semaine avant la mission).

Tâche 2 – Mise en œuvre de la mission

- Examiner et finaliser, à l’arrivée, l’ordre du jour et la liste des parties prenantes à consulter ; notifier en temps utile toute modification de la MeN à SOCIEUX+.
- Presenter brièvement les objectifs et la méthodologie de la mission à la CPPF et, le cas échéant, à la DUE.
- Mener des consultations et ateliers avec la direction/équipes de la CPPF et les parties prenantes identifiées, conformément à l’ordre du jour.
- Consolider les premiers resultats et principales conclusions de lechange technique dans une breve presentation en vue de la consultation finale et du debriefing sur place.
- Recueillir des elements utiles de communication (photos, breves, citations) selon les orientations SOCIEUX+.

- Assurer la liaison continue avec SOCIEUX+ sur toute question deligibilite, sensibilite politique ou point necessitant une position formelle.
- Présenter les premières conclusions et recommandations à la CPPF, aux parties prenantes concernées et, le cas échéant, à la DUE.
- Recueillir les commentaires en vue de leur prise en compte, dans la mesure du possible, dans les livrables finaux.

Tâche 3 – Finalisation et soumission des livrables

- Préparer et soumettre les livrables finaux pour revue par SOCIEUX+ et la CPPF, intégrer les retours et finaliser dans les délais contractuels.

4.2. Livrables attendus

4.2.1. Livrables pré-mission

- MeN : Une note méthodologique décrivant de manière détaillée l'approche de travail, les outils et les méthodes à employer, une analyse des risques, etc. ; et un programme de l'activité/la mission détaillant les réunions et séances de travail à organiser, les personnes à rencontrer, etc. La Note méthodologique ne doit pas excéder 5 pages (hors page de garde et annexes).

4.2.2. Livrables finaux

- Un rapport individuel de mission d'expert (ExMR) au format SOCIEUX+ (modèle fourni). Ce rapport est un produit confidentiel destiné uniquement à une utilisation interne par SOCIEUX+. L'équipe d'expert(e)s peut également soumettre un rapport ExMR individuel conjoint si elle le souhaite (voir les instructions sur le modèle).

- Un formulaire individuel de feedback d'expert (ExF) rempli en ligne (voir les instructions et le lien sur le modèle d'ExMR).

- Un rapport d'activité (AcR) collectif au format SOCIEUX+ format (modèle fourni). Cet AcR doit être produit conjointement par les membres de l'équipe chargée de la mission. Il est destiné à l'institution partenaire et sera vraisemblablement transmis aux principales parties prenantes de l'action. Le rapport décrira les tâches réalisées au cours de l'activité. Il apportera une contribution significative aux livrables finaux de l'action.

- D1 : Un rapport technique (présentant la contribution apportée par les expert(e)s à l'IP en rapport avec le contenu des échanges de pairs à pairs et en vue d'atteindre les résultats attendus de l'action et de contribuer à la réalisation de ses objectifs spécifiques. Il s'agit d'un travail technique sur l'objet même de la coopération entre pairs. Le rapport technique doit être conforme à la description figurant dans le ToREx et à ce dont il est convenu dans la MeN) : **D1. Cadre de suivi post-audit de la CPPF — standardisation, gouvernance et outils**
    - Registre **"version propre"** (même fichier optimisé) + **onglet "Mode d'emploi"** ;
    - Ordre du jour type, procès-verbal type, **RACI** simplifiée, **règle d'escalade** ;
    - Check-list d'audit interne (inspirée **ISO 19011**, 10–12 questions) ;
    - Vues de suivi (retards, **30/60/90** jours, par processus) ;
    - **Journal des décisions** (1 p./recommandation priorisée) ;
    - PV de simulation et **note de restitution** ;
    - Éléments de formation : supports + synthèse de la mini-évaluation.

5. Rapports et soumission des livrables

5.1. Formats

Tous les livrables et produits de l'activité (notes, rapports, présentations, etc.) doivent être conformes aux formats et modèles fournis par l'Équipe de SOCIEUX+.

Tous les livrables et produits doivent être soumis en version *électronique modifiable* (Microsoft Word 97-2003 [doc], PowerPoint 97-2003 [ppt] et Excel 97-2003 [xls] ; ou en format équivalent OpenDocument). Les documents électroniques non modifiables tels que les « portable document format » (PDF) ne seront pas acceptés.

Les modèles de présentations électroniques à utiliser lors de l'activité/la mission seront fournis par l'Équipe de SOCIEUX+. Ces modèles sont en format Microsoft PowerPoint et sont conformes à la charte graphique de SOCIEUX+. Ces modèles doivent être utilisés comme seul format par tous les membres de l'équipe de mission. Ils doivent être utilisés *pour toutes les présentations faites par l'équipe qui réalise la mission.* L'utilisation par les expertes et experts de leurs propres modèles ou de formats de leur organisation d'origine n'est pas autorisée, sauf indication écrite contraire (par courriel) de l'Équipe de SOCIEUX+.

Toutes les versions des livrables ou d'autres produits utilisés ou produits pendant l'activité/la mission doivent inclure la clause de non-responsabilité suivante :

> « *Clause de non-responsabilité :*
>
> *La responsabilité de cette publication incombe uniquement à ses auteurs. L'Union européenne, la Commission européenne, les partenaires de mise en œuvre de SOCIEUX+ et le personnel de SOCIEUX+ ne sauraient être tenus pour responsables de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qui y figurent. »*

Les expertes et experts contractualisés pourront se référer au dossier d'information qui leur sera fourni après leur contractualisation.

Tous les livrables doivent être soumis en anglais ou dans la langue de l'institution partenaire.

5.2. Soumission et approbation

Toutes les versions des livrables (avant-projets, version définitive ou autres) doivent être soumises directement et uniquement à l'Équipe de SOCIEUX+, sauf instruction écrite contraire (par courrier électronique) de l'Équipe de SOCIEUX+ aux expert(e)s.

5.2.1. Livrables pré-mission

- Les livrables antérieurs à la mission doivent être convenus avec l'institution partenaire, puis soumis à l'Équipe de SOCIEUX+ au plus tard 5 jours ouvrables avant le départ de l'équipe d'expert(e)s pour la mission.

- Les livrables antérieurs à la mission seront transmis à SOCIEUX+, qui les examinera. Le feedback sur les livrables doit être communiqué à l'équipe chargée de la mission de cadrage au plus tard 2 jours avant le départ des expert(e)s pour la mission. Les commentaires et recommandations de ce feedback seront pris en compte dans la mise en œuvre de l'activité/la mission par les expert(e)s.

Une version mise à jour de la MeN, intégrant les feedbacks et recommandations de l'Équipe de SOCIEUX+ devra être à nouveau soumise par l'équipe d'expert(e)s dès que possible.

5.2.2. Livrables finaux

- Les premières versions provisoires des livrables finaux doivent être soumises par l'équipe d'expert(e)s à l'Équipe de SOCIEUX+ *au plus tard 10 jours ouvrables après l'achèvement* de la mission de l'équipe d'expert(e)s.
- Le feedback de l'Équipe de SOCIEUX+ sur la première version provisoire du rapport doit être communiqué dans les 5 jours ouvrables suivant sa soumission.
- Le feedback devra être intégré par l'équipe d'expert(e)s dans les versions provisoires 5 jours ouvrables après la réception des commentaires.
- La seconde version provisoire des livrables sera soumise par l'Équipe de SOCIEUX+ à l'IP pour examen et approbation. L'IP devra approuver ou formuler des commentaires et/ou demandes de modifications au plus tard 5 jours ouvrables après leur réception.
- En cas de commentaires et/ou demandes de modifications, l'équipe d'expert(e)s disposera d'un délai de 5 jours ouvrables supplémentaires pour produire une version définitive des livrables. De manière générale, une seule série de feedback et révision sera acceptée.
- Les paiements finaux et le remboursement des frais de déplacement aux expert(e)s ne pourront être autorisés qu'une fois que la version définitive des livrables aura été approuvée par l'IP et SOCIEUX+.

6. Expertise requise

6.1. Profil d'expertise

Expert(e) principal(e) [Expert(e) #1] en management de la qualité (ISO 9001)

Domaine(s) d'expertise *:* Administration et inspection de la sécurité sociale

Aptitude(s) et compétence(s) ***spécifiques :***

3.2 Contrôle de qualité, inspection et audit

3.4 Gestion et facilitation du changement

3.1 Structures, rôles, organisation et arrangements

Critères (essentiels/requis) :

a) Le type et le niveau d'études requis :

« Master » (ou diplôme universitaire supérieur équivalent nécessitant quatre (4) années d'études) dans les domaines d'expertise (voir ci-dessus), ou dans une autre discipline directement liée. En son absence, le master peut être remplacé par une combinaison de diplôme(s) académique(s) et d'années pertinentes d'expérience professionnelle combinant le domaine d'expertise et les compétences spécifiques demandées :

- un diplôme universitaire intermédiaire (« Bachelor », diplôme équivalent nécessitant trois (3) années d'études) avec trois (3) années supplémentaires d'expérience professionnelle ; ou,
- un diplôme universitaire de premier niveau (« Licence », titre ou diplôme équivalent nécessitant deux (2) années d'études) avec cinq (5) années supplémentaires d'expérience professionnelle.

L'expérience professionnelle supplémentaire utilisée pour calculer l'équivalence académique n'est pas prise en compte dans le calcul de l'expérience professionnelle générale minimale.

b) Le nombre d'années d'expérience professionnelle pertinente combinant le(s) domaine(s) d'expertise et les aptitudes et compétences spécifiques démontrées : 10 ans combinant admin/inspection de la sécurité sociale et 3.1/3.4/3.2, dont ≥5 ans en management de la qualité dans des services publics/caisses de securité sociale (ex. ISO 9001:2015, approche processus, pilotage du plan d'actions post-audit, gouvernance de suivi, animation d'ateliers de co-construction et de tests "à blanc").

c) Connaissances linguistiques requises : **Français** : niveau professionnel complet (C1 minimum).
N.B. : Des services de traduction et d'interprétation peuvent être commandés par SOCIEUX+.

d) Maîtriser **ISO 9001:2015** (approche processus, amélioration continue) et disposer d'une **bonne connaissance opérationnelle** d'**ISO 19011** (audit interne).

e) Capacité à intégrer des considérations d'équité d'accès aux prestations dans des modèles/outils

Atouts supplémentaires (avantages pour la sélection) :

f) Certification(s) professionnelle(s) reconnue(s) : **Lead/Internal Auditor ISO 9001** (IRCA ou équivalent) ; **Lean Six Sigma** (Green/Black Belt) apprécié.

g) Avoir suivi le cours en ligne SOCIEUX+ « Agir contre les inégalités ». SOCIEUX+ vise à ne pas nuire et à contribuer à la réduction des inégalités. C'est pourquoi nous recommandons vivement de suivre ce court module de formation, qui dure environ 2h30.

Expert(e) #2 en audit interne (ISO 19011) des systèmes de management de la qualité (ISO 9001)

Domaine(s) d'expertise : Administration et inspection de la sécurité sociale

Aptitude(s) et compétence(s) spécifiques *:*

3.2 Contrôle de qualité, inspection et audit

5.1 Suivi et évaluation (M&E)

3.1 Structures, rôles, organisation et arrangements

Critères (essentiels/requis) :

a) Le type et le niveau d'études requis :

« Master » (ou diplôme universitaire supérieur équivalent nécessitant quatre (4) années d'études) dans les domaines d'expertise (voir ci-dessus), ou dans une autre discipline directement liée. En son absence, le master peut être remplacé par une combinaison de diplôme(s) académique(s) et d'années pertinentes d'expérience professionnelle combinant le domaine d'expertise et les compétences spécifiques demandées :

- un diplôme universitaire intermédiaire (« Bachelor », diplôme équivalent nécessitant trois (3) années d'études) avec trois (3) années supplémentaires d'expérience professionnelle ; ou,

- un diplôme universitaire de premier niveau (« Licence », titre ou diplôme équivalent nécessitant deux (2) années d'études) avec cinq (5) années supplémentaires d'expérience professionnelle.

L'expérience professionnelle supplémentaire utilisée pour calculer l'équivalence académique n'est pas prise en compte dans le calcul de l'expérience professionnelle générale minimale.

b) Le nombre d'années d'expérience professionnelle pertinente combinant le(s) domaine(s) d'expertise et les aptitudes et compétences spécifiques démontrées : 7 ans d'expérience combinant administration/inspection de la sécurité sociale et les compétences 3.2 / 5.1 / 3.1, dont au moins 4 ans en audit interne de systèmes de management de la qualité (ISO 9001:2015) dans des services publics/caisses de sécurité sociale (ou organismes assimilés).

c) Connaissances linguistiques requises : **Français** : niveau professionnel complet (C1 minimum).
N.B. : Des services de traduction et d'interprétation peuvent être commandés par SOCIEUX+.

d) Maîtriser les lignes directrices ISO 19011 (principes d'audit de systèmes de management, gestion d'un programme d'audit, planification, conduite, rapport d'audit, suivi des actions), et comprendre leur articulation avec ISO 9001:2015.

e) Capacité à intégrer des considérations d'équité d'accès aux prestations dans des modèles/outils

f) Atouts supplémentaires (avantages pour la sélection) :

g) Certification(s) professionnelle(s) reconnue(s) : Internal Auditor ISO 9001 (IRCA ou équivalent) ; formation/certification à la pratique de l'audit selon ISO 19011 (ou équivalent); Data/BI (ex. Power BI) appréciées.

h) Avoir suivi le cours en ligne SOCIEUX+ « Agir contre les inégalités ». SOCIEUX+ vise à ne pas nuire et à contribuer à la réduction des inégalités. C'est pourquoi nous recommandons vivement de suivre ce court module de formation, qui dure environ 2h30.

Institutions collaboratrices :

Les institutions publiques ou mandatées des États membres de l'Union européenne possédant l'expertise et les compétences requises décrites ci-dessus sont également invitées à candidater directement et à contacter SOCIEUX+ pour fournir une expertise et participer à cette/ces activité(s). Les référents et le personnel responsable peuvent contacter directement l'Équipe de SOCIEUX+ à l'adresse suivante : *experts@socieux.eu*, en indiquant la référence de l'appel à expertise.

6.2. Charge de travail[5]

	Préparation	Travail sur place	Rapports & livrables	Total
Expert(e) principal(e) (# 1)	4	10	4	18
Expert(e) (# 2)	3	10	4	17
Total expert(e)s	**7**	**20**	**8**	**35**

7. Candidatures

7.1. Appels à expertise

Tous les appels à expertise pour les activités de SOCIEUX+ sont publiés en ligne sur le site web de SOCIEUX+. Les expert(e)s intéressé(e)s doivent soumettre leur candidature sur le site Web de SOCIEUX+ : https://pmt.socieux.eu. La procédure de candidature est la suivante :

1. S'ils ne l'ont pas déjà fait, les expert(e)s doivent créer leur compte personnel SOCIEUX+ en cliquant sur « Create an account » (Créer un compte) en utilisant une adresse de courrier électronique. Les informations de connexion de leur compte seront transmises par courrier électronique.

2. Pour créer et soumettre leur profil, les expert(e)s doivent :

   a) Fournir les coordonnées de contact[6].

   b) Fournir des informations sur leur(s) domaines d'expertise, compétences et historique d'emploi. Les expert(e)s sont seulement tenu(e)s de remplir un nombre limité de champs marqués d'un astérisque. Cependant, les expert(e)s sont encouragé(e)s à remplir avec détails les sections sur leurs domaines d'expertise et compétences, car l'Équipe de SOCIEUX+ examine régulièrement les profils dans la base de données afin d'identifier et de contacter des expert(e)s potentiel(le)s pour de futures missions.

[5] Veuillez noter que les jours de voyage ne sont pas considérés comme des jours travaillés.

[6] La base de données d'expert(e)s et autres outils de gestion de SOCIEUX+ se conforment au Règlement général sur la protection des données (RGPD) – Règlement (UE) 2016/679.

c) Télécharger un curriculum vitae, de préférence en format Europass[7].

3. Une fois que leur profil est approuvé par l'Équipe de SOCIEUX+, les experts et expertes peuvent postuler à tous les appels à expertise accessibles sous l'onglet « Call for experts » (Appel à expertise), en cliquant sur « Apply » (Postuler).

Les candidatures sont examinées de façon continue et les postes peuvent être pourvus dès que des candidats appropriés sont identifiés.

Les experts peuvent être identifiés et sélectionnés à l'issue d'une procédure non concurrentielle, qui ne s'applique que dans quatre circonstances spécifiques :

- Les experts à mobiliser auprès d'une « institution privilégiée », c'est-à-dire l'entité publique d'un pays membre de l'UE indiquée par l'institution partenaire dans la REF comme étant le modèle d'apprentissage et la source d'expertise souhaitée et la plus appropriée ;

- Des experts à mobiliser, sur demande de l'institution partenaire, auprès d'une « entité de soutien », c'est-à-dire un partenaire national ou international de développement qui soutient l'institution partenaire dans le même domaine de travail ou dans un domaine similaire concerné par la demande ;

- Des experts à mobiliser pour accompagner une visite d'étude de la délégation de l'institution partenaire auprès d'un pays membre de l'UE, c.-à-d. un expert public de l'une des institutions hôtes de la délégation de l'institution partenaire au niveau du pays membre de l'UE ;

- Des experts à mobiliser auprès de d'anciens institutions partenaires dans le cadre d'une coopération triangulaire.

Si vous avez besoin de plus d'informations, veuillez contacter SOCIEUX+ par courriel à experts@socieux.eu en indiquant le numéro de référence de la candidature ou le code de l'action indiqué en page de garde des termes de référence.

Les institutions collaboratrices ou intéressées qui souhaitent mettre leur expertise à disposition pour un appel à candidatures spécifique peuvent contacter directement l'Équipe de SOCIEUX+ à l'adresse experts@socieux.eu.

7.2. Sélection des expert(e)s

Par principe, SOCIEUX+ mobilise des expert(e)s des administrations publiques et des organes mandatés des États membres de l'UE, ainsi que des praticien(ne)s travaillant pour des partenaires sociaux, notamment :

- Les praticien(ne)s, les fonctionnaires et les employé(e)s d'organismes mandatés par l'État ;

- Les collaborateur(trice)s et les employé(e)s d'institutions représentant des partenaires sociaux, tels que les syndicats et les associations d'employeurs ; et,

- Les académicien(ne)s (chercheur(euse)s ou enseignant(e)s) d'institutions publiques ou parapubliques).

[7] Les modèles Europass pour les CV sont disponibles ici : http://europass.cedefop.europa.eu/en/documents/curriculum-vitae/templates-instructions

- Les personnes expertes régionales : Elles apportent une valeur ajoutée significative, car elles appartiennent à des institutions avec lesquelles SOCIEUX+ a déjà collaboré dans la région où l'action sera mise en œuvre. De plus, elles peuvent fournir une perspective contextualisée des réalités sociopolitiques, économiques et culturelles de la région, ce qui renforce la pertinence, la faisabilité et la durabilité des propositions et des résultats.

Les expertes et experts publics en service actif des institutions collaboratrices sont prioritaires dans la sélection. Les consultant(e)s privé(e)s peuvent également soumettre leur candidature. Celle-ci ne sera étudiée que si aucun(e) expert(e) public/que adéquat(e) n'a pu être identifié(e). La mobilisation d'expert(e)s actuellement employé(e)s auprès d'agences internationales spécialisées se limite aux activités et/ou aux actions mises en œuvre conjointement avec l'agence d'origine de l'expert(e), telle qu'indiquée à « Entité de soutien » dans la Demande.

Seul(e)s les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s. Le processus de sélection peut inclure des entretiens menés par téléphone ou par d'autres moyens de communication.

Les candidat(e)s intéressé(e)s peuvent télécharger **le Guide pour expertes et experts et institutions collaboratrices** disponible sur www.socieux.eu.

Chez SOCIEUX+ nous considérons que chaque expert(e) a sa valeur propre et apprécions la variété des expériences apportées au Projet. De ce fait, nous adoptons une politique stricte de non-discrimination. Nous pensons que toutes les personnes doivent être traitées de la même manière indépendamment de leur(s) race, sexe, identification de genre, orientation sexuelle, nationalité d'origine, langue maternelle, religion, âge, handicap, situation matrimoniale, nationalité, informations génétiques, grossesse ou de toutes autres caractéristiques protégées par la législation. Si vous estimez avoir été victime de discrimination, veuillez en informer l'Équipe de SOCIEUX+ dès que possible. Toute plainte fera l'objet d'une enquête appropriée.

7.3. Contractualisation

Les expert(e)s public(que)s peuvent être en service actif ou à la retraite. Les salarié(e)s retraité(e)s d'agences spécialisées internationales ou d'agences de coopération peuvent également être mobilisé(e)s, sans que leur ancien employeur participe formellement à une action conjointe avec SOCIEUX+.

Les candidat(e)s présélectionné(e)s peuvent être tenus de communiquer les coordonnées de leur employeur ou la preuve de leur capacité à être directement engagés en vertu de leur statut de fonctionnaire, d'employée ou d'employé public.

Différentes options contractuelles :

- **Expert public français en activité** (contracté par Expertise France)

  Lettre de mission (+ formulaire de cumul d'activités signé par le supérieur hiérarchique).

- **Expert public espagnol en activité**

  Le fonctionnaire espagnol sera engagé par la FIIAPP conformément à ses règles internes.

- **Expert public de l'UE** (y compris les experts retraités ou privés français et espagnols)

  - Contrat de prestation de service (CPS) avec l'expert (+ document d'autorisation de l'employeur indiquant les dates de l'activité + un numéro d'identification fiscale pour pouvoir émettre une facture) ; ou

- Société de portage salarial : experts ne disposant pas d'un numéro d'identification fiscale leur permettant de facturer des activités dans leur pays, mais qui sont autorisés à signer des contrats de travail temporaire conformément à la législation locale ; ou

- Contrat de prestation de service avec une institution : experts ne disposant pas d'un numéro d'identification fiscale leur permettant de travailler dans leur pays et qui ne peuvent pas signer de contrat de travail conformément à la législation locale.

- **Expert régional:** en fonction de la législation locale et des préférences de l'institution de l'expert, le contrat sera signé soit directement avec l'expert, soit avec l'institution à laquelle il appartient.

7.4. Compensations financières

Les fonctionnaires contractuel(le)s ou les employé(e)s en service actif ou retraité(e)s ont droit à des indemnités fixes standard de 350 euros par jour ouvrable travaillé. Les honoraires des consultants et consultantes privés sont négociés en fonction de leur nombre d'années d'expertise pertinente et du barème standard de SOCIEUX+.

Les expertes et experts à la retraite sont assimilés aux employé(e)s public(que)s à toutes fins utiles, s'agissant des compensations financières fournies par SOCIEUX+.

Les réglementations nationales relatives à la rémunération et à l'indemnisation des agents publics et des fonctionnaires sont applicables et peuvent limiter le paiement des indemnités par SOCIEUX+. La responsabilité de la conformité et de la vérification incombe aux individus et à leur institution d'origine. Le paiement des impôts sur le revenu ou autres taxes relève de la seule responsabilité des expertes et experts mobilisés et/ou de leur organisation.

7.5. Frais de déplacement

Tous les frais de déplacement des expertes et experts mobilisés (publics, privés ou d'institutions internationales) sont pris en charge par SOCIEUX+ selon le Guide pour expertes et experts et institutions collaboratrices, qui donne des informations détaillées sur la conclusion de contrats avec SOCIEUX+ (version en vigueur à la date de signature du contrat).

8. Communication et visibilité

SOCIEUX+ pourra utiliser ses canaux de communication, tels que le site Web, la lettre d'information et d'autres moyens, pour partager des informations sur la réalisation et les résultats des activités. À cet effet, des contributions de personnes expertes mobilisées seront prévues.

Il sera ainsi possible de demander de petites contributions à des fins de communication et de visibilité, telles que des photographies, des textes courts et des interviews. Des séances d'information brèves pourront être organisées avec la personne responsable de la communication de SOCIEUX+ avant et après la mission. Ces séances offriront l'opportunité d'identifier des opportunités et des stratégies de communication.

La bonne utilisation des modèles et des éléments de visibilité de SOCIEUX+ sera assurée conformément aux lignes directrices de l'UE en matière de visibilité.

Pour des activités et événements spécifiques et dans certaines circonstances, des produits de visibilité pourront être mis à disposition des personnes expertes, tels que des brochures, des classeurs, des clés USB, des carnets, etc.

9. Code de conduite

Les expert(e)s mobilisé(e)s par SOCIEUX+ prendront part aux activités de coopération technique depuis les étapes préparatoires jusqu'à la production des livrables. L'Équipe de SOCIEUX+ assistera les membres de l'équipe de mission en les appuyant et conseillant sur la préparation de la documentation d'information. L'Équipe de SOCIEUX+ recueillera les commentaires des institutions partenaires et parties prenantes pertinentes afin de veiller à ce que les rapports de mission et leurs recommandations soient remis aux autorités nationales, aux délégations de l'UE dans les pays partenaires et à la Commission européenne.

Les expertes et experts mobilisés ne représentent ni SOCIEUX+ ni l'UE. Les opinions techniques et recommandations exprimées relèvent de leur propre analyse. Ils ne doivent pas exprimer d'opinions négatives sur la mise en œuvre ou les actions soutenues par SOCIEUX+ devant des tiers. En revanche, ils doivent connaître les objectifs et le fonctionnement de SOCIEUX+ et promouvoir ses services sur la base de leurs connaissances, dans la mesure du possible.

Les expertes et experts s'acquittent de leurs fonctions dans le pays partenaire d'une manière qui soit pleinement conforme et respectueuse des institutions locales, des politiques et des comportements culturels. Elles ou ils adoptent un comportement approprié envers leurs homologues locaux.

Cofinancé par
l'Union européenne

À propos de SOCIEUX+

SOCIEUX+ Expertise de l'UE en protection sociale, travail et emploi est une facilité de coopération technique créée et cofinancée par l'Union européenne (UE), la France, la Belgique et l'Espagne. La facilité vise à améliorer l'accès à de meilleures opportunités d'emploi et à des systèmes de protection sociale inclusifs, en mettant particulièrement l'accent sur les femmes, les jeunes et les groupes vulnérables.

La facilité se focalise sur le renforcement des capacités institutionnelles dans les pays partenaires, en promouvant la protection sociale, le travail décent et conduite responsable des entreprises. Elle soutient également les institutions publiques dans le renforcement de leur capacité à se conformer aux directives de l'UE et aux législations des États membres sur le devoir de vigilance en matière de durabilité des entreprises.

SOCIEUX+ s'adresse aux autorités publiques des pays partenaires responsables du travail, de l'emploi et de la protection sociale, ainsi qu'aux partenaires sociaux, y compris les organisations d'employeurs et de travailleurs impliquées dans le dialogue social. Ces entités sont encouragées à demander la coopération technique de SOCIEUX+.

Les activités menées par SOCIEUX+ sont axées sur la demande, de courte durée et reposent principalement sur la coopération entre pairs, entre expert.e.s des États membres de l'UE et des pays partenaires.

SOCIEUX+ est mis en œuvre par un partenariat composé d'Expertise France (chef de file du partenariat), France Travail, le Service public fédéral Sécurité sociale de Belgique à travers la Coopération belge internationale en protection sociale (BELINCOSOC), l'Agence belge de développement (Enabel), et la Fundación para la Internacionalización de las Administraciones Públicas (FIAP) d'Espagne.

Plus d'informations : www.socieux.eu

SOCIEUX+ est mis en œuvre et cofinancé par

Partenariat dirigé par

EXPERTISE FRANCE GROUPE AFD · France Travail · BELINCOSOC Belgian International Cooperation on Social Protection · Enabel · fiap