

## TERMES DE RÉFÉRENCE / Appel à Consultation

Mission : Service de Mentorat en Service Client  
Projet MEDSt@rts  
Pour la Chambre de Commerce et d'Industrie de Sfax

1

**Pays :** Tunisie

**Projet :** A\_1.1\_0262 MEDSt@rts

**Partenaire :** (PP4) Chambre de Commerce et d'Industrie de SFAX

**Mandat :** Service de Mentorat en Service Client \_ Projet MEDSt@rts

**Date d'exécution :** du mois d'Août jusqu'au mois d'octobre 2021

**Lieux d'exécution:** Sfax-Tunisie



Fondazione  
di Sardegna  
Contesto :





La Chambre de Commerce et d'Industrie de Sfax est partenaire du projet de coopération MEDSt@rts financé par l'Union Européenne dans le cadre du programme ENI CBC Med 2014-2020, un instrument pour la coopération transfrontalière dans le bassin méditerranéen.

MEDSt@rts est un projet visant à faciliter l'accès à la finance pour les jeunes entrepreneurs (pour plus d'informations sur le projet : [www.enicbcmmed.eu/projects/medstarts](http://www.enicbcmmed.eu/projects/medstarts))

2

### Objectif :

L'objectif principal du projet MEDSt@rts est de promouvoir l'accès au crédit pour des porteurs de projets habituellement "non Bancables" et soutenir la création de nouvelles opportunités économiques et professionnelles capables de contribuer à l'inclusion sociale et à la lutte contre le chômage des personnes économiquement fragiles (jeunes, femmes, handicapés et chômeurs).

Les autres partenaires du projet sont : SFIRS (Italie), Camera di Cooperazione Italo Araba (Italie), Chambre de Commerce d'Achaia (Grèce), Chambre de Commerce et d'Industrie de Sfax (Tunisie), Leaders International (Palestine) et Chamber of Commerce, Industry & Agriculture in Sidon and South Lebanon.

La Fondazione di Sardegna est le Bénéficiaire principal et leader du projet, dont la durée est de 30 mois.

### Mission du projet :

Le projet MEDSt@rts a pour mission de soutenir l'inclusion des chômeurs (en particulier les jeunes entre 18 et 40 ans, les femmes et les personnes en situation de handicap) et les entreprises dans l'économie informelle.

### Description de l'activité :

Dans le cadre des objectifs MEDSt@rts en matière de développement durable et de pérennité, le ou les mentors sont chargés de fournir des services de soutien et d'assistance aux 15 entrepreneurs et startups MEDSt@rts via des sessions de mentorat.

Le mentor est responsable du transfert des connaissances et des compétences viables et nécessaires à la réussite de chaque projet individuel.



Fondazione  
di Sardegna



Associated partner





Le mentor en service client est chargé d'encadrer les participants MEDSt@rts et de leur fournir les connaissances nécessaires pour offrir des expériences faciles et agréables au client, dans le but ultime de faciliter la croissance de la startup.

Il est également chargé de développer des plans de service client complets qui permettront aux startups d'être guidées et de réussir à long terme.

### **Article 1 : OBJECTIF ET RESULTATS ATTENDUS :**

L'objectif de la mission est de fournir des conseils et des avis professionnels aux jeunes entrepreneurs, en se concentrant sur la formation de leurs compétences, les conseils en affaires, les contacts professionnels ou la résolution de difficultés dans le domaine du Service Client.

Cette mission devra être réalisée sur la période du mois d'Août jusqu'au mois d'octobre 2021

### **Article 2 : TACHES ET RESPONSABILITES :**

Sous la supervision de la CCIS et en accord avec l'autorité de gestion européenne, le mentor aura à :

- ✓ S'entretenir avec les responsables de la CCIS
- ✓ Livraison d'un total de 150 heures de sessions de mentorat en tête-à-tête à 15 startups, en veillant à ce que chaque startup/équipe reçoive un total de 10 heures de mentorat lié au service client pendant la période décidée par la CCIS
- ✓ Assistance aux jeunes entrepreneurs de MEDSt@rts dans la rédaction et le développement de plans de service à la clientèle complets et exhaustifs, qui permettent d'atteindre les objectifs de l'entreprise et d'établir des relations B2C fructueuses.
- ✓ Enseignement aux mentorés de la manière d'employer les meilleures pratiques de service à la clientèle pour attirer les clients et créer la satisfaction et la fidélité des clients. Les sujets abordés comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants:
  - La fourniture d'un soutien aux clients potentiels et existants.
  - Gestion des médias sociaux pour une communication efficace avec les clients
  - Enseignement des compétences essentielles au service à la clientèle, telles que la patience, la résolution de problèmes et la créativité
  - Comment former efficacement les membres du personnel pour qu'ils soient utiles et bien informés.
  - Comment engager des clients
  - Gérer les plaintes et les problèmes
  - Mettre en place un service Après-Vente

### Article 3 : LES LIVRABLES

Le contractant est amené à produire les documents suivants :

- ✓ 150 heures de séances de mentorat.
- ✓ 15 plans de service à la clientèle.
- ✓ Des supports de formation
- ✓ Plan de formation
- ✓ Enregistrements vidéo de chaque session de formation en cas de réunions en ligne
- ✓ Comptes rendus de réunion de chaque session de formation

Pour l'exécution des tâches ci-dessus le mentor devra se concerter de façon continue avec les responsables de la CCIS.

Tout livrable, document ou support produit par le mentor dans le cadre de cette mission est la propriété de la CCIS et de l'autorité de gestion.

La CCIS aura la possibilité de diffuser et d'utiliser ces livrables.

### Article 4 : PLANNING DE L'EXECUTION

La mise en œuvre sera basée sur les besoins spécifiques des bénéficiaires ciblés, et se déroulera entre Août et Octobre 2021.

### Article 5 : QUALIFICATION, CONNAISSANCES ET EXPERIENCE :

- ✓ Au moins une licence en marketing, en administration des affaires, en relations publiques ou dans tout autre domaine pertinent.
- ✓ Flexibilité personnelle et grande motivation.
- ✓ Expérience dans des projets similaires et du travail en équipe.
- ✓ Excellentes compétences interpersonnelles et de communication en arabe, en français et en anglais.
- ✓ Excellentes compétences en matière de planification et d'administration.

### Article 6 : CONDITIONS DE PARTICIPATION

Tous les opérateurs économiques peuvent soumettre des manifestations d'intérêt pour participer.

Pour Les participants à la procédure négociée, ils doivent satisfaire aux exigences suivantes en matière de compétence professionnelle, de capacité économique et financière et de capacité



1. Inscription au registre de l'entreprise, dont l'activité principale doit avoir un lien direct avec celles couvertes par cette procédure. Un soumissionnaire non établi en Tunisie mais dans un autre État membre ou dans un des pays admis au programme doit présenter une déclaration sous serment ou selon les modalités en vigueur dans l'État où il est établi
2. Le chiffre d'affaires total pour les trois derniers exercices 2016-2017-2018 ne doit pas être inférieur au montant mis en adjudication
3. Expérience préalable dans le domaine de Mentorat, ou dans des domaines similaires à celui couvert par le projet et en référence à l'innovation d'entreprise, l'animation entrepreneuriale et la création de nouvelles entreprises.
4. Excellente connaissance du territoire régional et des instruments connexes en matière d'incitations régionales

#### Article 7 : LA CONNAISSANCE DES LANGUES DU PROGRAMME

Compte tenu du fait que l'anglais est la langue de travail des programmes de la commission mixte, à laquelle s'ajoute le français pour le seul programme ENI CBC MED, l'opérateur économique doit garantir la connaissance de l'anglais. Une déclaration tenant lieu d'acte notarié, conformément au droit national, doit être présentée, ainsi que les éventuelles attestations, afin d'établir que cette exigence est remplie.

Les exigences susmentionnées seront déclarées au moment de la participation à la procédure négociée et feront l'objet d'un contrôle conformément à la législation applicable.

#### Article 8 : LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Les sociétés intéressées par cette consultation doivent envoyer la manifestation d'intérêt appropriée, avec le cv, l'offre technique et l'offre financière par mail à l'adresse [ccis@ccis.org.tn](mailto:ccis@ccis.org.tn), [medstarts@ccis.tn](mailto:medstarts@ccis.tn), au bureau d'ordre de la CCIS ou par voie postale sur l'adresse : rue lieutenant Hammadi Tej BP 1153 – 3018 Sfax, Tunisie au plus tard **le 10 août 2021**.

Toute demande reçue après le délai susmentionné et/ou incomplète ne sera pas prise en compte aux fins du présent avis.

La manifestation d'intérêt doit être adressée à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Sfax

CCIS en indiquant l'objet suivant "Manifestation d'intérêt - Service de Mentorat en Service Client"

## **Article 9 : CONFIDENTIALITE**

Le contractant est tenu de garantir la confidentialité et le respect du secret professionnel conformément à la législation en vigueur en s'abstenant de divulguer ou d'utiliser à d'autres fins les informations dont les consultants auront à prendre connaissance à l'occasion de l'exécution de cette mission.

## FORMULAIRE D'OFFRE FINANCIÈRE POUR

**"Système de soutien de la microfinance pour les start-ups - Projet MEDSt@rts".**

Veillez remplir le tableau ci-dessous et le soumettre avec votre CV à : [ccis@ccis.org.tn](mailto:ccis@ccis.org.tn);  
[medstarts@ccis.tn](mailto:medstarts@ccis.tn);

**Nom du sujet :** Mentor en Service Client / MEDSt@rts

7

<b>Prénom, Nom</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Portable</b>	
<b>Adresse e-mail</b>	
<b>Nationalité (à des fins fiscales)</b>	
<b>Homme jours prévu en EUR</b>	