



PROGRAMME

Accompagnement

**à la certification qualité EN 9100/110/120 des entreprises de la filière
Aéronautique, Spatial, Défense de la Nouvelle-Aquitaine**

APPEL A CANDIDATURE

**Référencement de prestataires
pour une mission d'accompagnement individuel et audit à blanc.**

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 Nouvelle-Aquitaine ».

Le porteur de projet de cette opération est la Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle Aquitaine.

Cette opération ne sera réalisée que dans la mesure où le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine y apportera un soutien financier.

La prestation recherchée dans le cadre du présent appel à candidatures consiste en l'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL et l'AUDIT d'entreprises, sélectionnées pour 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 Nouvelle-Aquitaine* » relative à l'animation d'ateliers collectifs (voir paragraphe 6).

La CCI Nouvelle-Aquitaine 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 Nouvelle-Aquitaine.

Cette convention de partenariat définira le rôle et les devoirs de chacun ainsi que les modalités de facturation.

3) Contexte du projet

La qualité est un enjeu majeur pour la filière Aéronautique Spatiale Défense.

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 donneurs d'ordres 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...). Au 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 pour 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 version 2016 (et ses déclinaisons EN9110/120) est alignée sur la révision de la norme 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 Nouvelle-Aquitaine a initié avec le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine, 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 Nouvelle-Aquitaine, qui doivent démontrer leur performance face à la concurrence internationale, notamment au travers des certifications qualité exigées par des 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 EN9100/110/120, 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 PME/ETI et 20 TPE en région Nouvelle-Aquitaine.

Les différentes étapes de l'opération collective :

- sensibilisation des entreprises sur 5 territoires (CCI)
- prospection des entreprises, communication (CCI)
- visite d'évaluation initiale des entreprises (CCI)
- sélection des entreprises (comité de pilotage)
- phase de conseil personnalisé des entreprises (consultants)
- phase d'accompagnement collectif des entreprises (ateliers d'échanges, d'apprentissage) (consultants)
- audit à blanc des entreprises (consultants)
- visite d'évaluation finale (CCI)

4) Partenaires

Les partenaires techniques et financiers de cette opération sont la Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle-Aquitaine et le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine. Cette opération pourrait bénéficier du soutien financier du Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine.

Ceci signifie que les entreprises de la filière Aéronautique, Spatial, Défense, sélectionnées pour participer à cette opération, seraient susceptibles de bénéficier (sous certaines conditions d'éligibilité), d'une aide financière régionale.

5) Le porteur du projet

Agir pour le développement économique de la région Nouvelle-Aquitaine aux côtés des entreprises, est la vocation de la Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle-Aquitaine. Celle-ci coordonne l'action des CCI territoriales.

La Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle-Aquitaine 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, commerciales, 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 permettant la prise en charge partielle du coût du programme d'accompagnement.

6) Présentation de l'opération

a) 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 pour les TPE
- 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 ou pour les entreprises étant déjà certifiées ISO 9001.

b) Les différentes phases de l'opération

i. Prospection – Communication et sensibilisation

Elle consiste à identifier les entreprises intéressées par ce programme d'accompagnement. Elle a été réalisée par la CCI Nouvelle Aquitaine et les CCI Territoriales, dans le cadre de 5 réunions d'information :

- Bordeaux le 4 mai 2017
- Rochefort le 15 juin 2017
- Poitiers le 16 juin 2017
- Pau le 04 juillet 2017
- Brive le 6 juillet 2017

Ainsi que la création et la diffusion d'une plaquette d'information relative à l'opération, de la communication sur sites web, réseaux sociaux ...

ii. Sélection des entreprises

Un comité de pilotage composé du Conseil Régional, de la CCI Nouvelle-Aquitaine et de partenaires proposés par le Conseil Régional évaluera les dossiers des entreprises présentés par le collaborateur de la CCI Territoriale qui aura réalisé la visite d'évaluation. Le comité de pilotage validera l'éligibilité de l'entreprise à faire partie de cette action collective ou proposera à l'entreprise un autre parcours d'accompagnement.

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

Les entreprises inscrites dans cette opération bénéficient d'un double accompagnement qui prendra deux formes : accompagnement individuel et accompagnement collectif.

- **Accompagnement collectif**

Les entreprises inscrites dans cette 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.

- **Accompagnement individuel**

Les entreprises inscrites dans l'opération bénéficient d'un accompagnement individuel qui 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.

Le présent Appel à 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.

iv. 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.

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.

a. Les 3 parcours proposés aux entreprises

Les entreprises inscrites dans l'opération bénéficient d'un accompagnement individuel se décomposant 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.

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

b. 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 EN9120, version 2016.
- Lieu de réalisation : sur site dans les locaux des entreprises bénéficiaires
- Durée de l'accompagnement par entreprise : 3 à 10 jours selon le parcours
- Répartition des jours de conseil personnalisé : intervention sur plusieurs mois, par journée ou demi-journée, selon un planning personnalisé, à définir avec chaque entreprise.

c. L'audit à blanc

- L'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 EN 9110 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.a) +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 de 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 Nouvelle-Aquitaine 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 Nouvelle-Aquitaine) de proposer un consultant/auditeur remplaçant répondant aux mêmes critères. La CCI Nouvelle-Aquitaine 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 sélectionnée 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 Nouvelle-Aquitaine, 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 Nouvelle-Aquitaine. 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 Nouvelle-Aquitaine et l'équipe d'auditeurs sélectionnés.

9) Répartition des interventions

Les interventions pourront avoir lieu sur l'ensemble du territoire de la Nouvelle-Aquitaine. La CCI Nouvelle-Aquitaine proposera aux entreprises la liste des consultants/prestataires retenus par cette consultation. L'entreprise pourra choisir le consultant/prestataire qui l'accompagnera dans cette opération, ou se verra attribuer un prestataire/consultant.

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 (1 000) 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 Nouvelle-Aquitaine. Ce coût comprend l'ensemble des frais liés directement ou indirectement à l'exécution de 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 Nouvelle-Aquitaine :

- Dans le cadre du conseil personnalisé : rapport d'intervention
- Dans le cadre des audits à blanc : rapport d'audit

Une forme de livrable commun pourra être fournie par la CCI Nouvelle-Aquitaine.

12) Candidatures

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 (voir annexe).

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 quel 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 effectuées 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 candidatures

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.

- A- 20 %** pour la méthodologie qui sera utilisée de façon homogène, par les intervenants de l'organisme :
 - Dans le cadre des prestations de conseil personnalisé
 - Dans le cadre des prestations *d'audit* à blanc, d'autre part.
- B- 5 %** pour la présentation de *l'interlocuteur dédié* et définition de son rôle dans la relation client avec la CCI Nouvelle-Aquitaine
- C- 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 candidatures

La date limite des remises de candidatures est le 19. 09. 2017 à 12h.

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

avec 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 Nouvelle-Aquitaine – APPEL A CANDIDATURES – REFERENCEMENT de prestataires pour une mission d'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL et AUDIT ».

16) Renseignements complémentaires

Pour tous renseignements complémentaires concernant la procédure, les candidats peuvent s'adresser à :

Madame Nancy Giraudeau - nancy.giraudeau@nouvelle-aquitaine.cci.fr

Pour toute question technique sur la prestation et son périmètre à :

Monsieur Calixte BLANCHARD - calixte.blanchard@nouvelle-aquitaine.cci.fr