

Cahier spécial des charges

Formations certifiées

OI/FC/BC/13/03

Appel d'offres ouvert

Relatif à un marché ouvert pluriannuel (3 ans) pour la réalisation d'une formation certifiée en blended learning « Apprendre Excel base et Word avancé » en français et en néerlandais à l'attention d'agents de niveaux B et C

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 : dispositions générales	4
1. Objet et nature du marché.....	4
2. Durée du contrat.....	6
3. Sous-traitance	6
4. Service dirigeant – Fonctionnaire dirigeant.....	6
5. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires	6
6. Introduction et ouverture des offres.....	7
6.1. Droit et mode d'introduction des offres.....	7
6.2. Ouverture des offres.....	8
7. Offres.....	8
7.1. Remarques générales	8
7.2. Documents à introduire par le soumissionnaire	9
7.3. Durée de validité de l'offre.....	9
8. Documents régissant le marché.....	10
8.1. Législation applicable au marché	10
8.2. Documents relatifs au marché.....	10
9. Prix.....	10
9.1. Prix.....	10
9.2. Révision de prix	11
10. Responsabilité du prestataire de services.....	12
11. Critères d'exclusion et critères de sélection – Régularité des offres – Critères d'attribution	12
11.1. Critères d'exclusion et critères de sélection	12
11.1.1. Critères d'exclusion	12
11.1.2. Critères de sélection relatifs aux moyens financiers du soumissionnaire	13
11.1.3. Critères de sélection relatifs aux capacités techniques du soumissionnaire	14
11.1.3.1. Généralités	14
11.1.3.2. Critère de sélection technique 1 : MAÎTRISE DES LANGUES.....	15
11.1.3.3. Critère de sélection technique 2 : NOMBRE DE RÉFÉRENCES	16
11.1.3.4. Critère de sélection technique 3 : EXPERTISE	17
11.2. Régularité des offres	18
11.3. Critères d'attribution	18
11.3.1. Liste des critères d'attribution.....	18
11.3.1.1. Critère d'attribution « QUALITE » (50 points)	18
11.3.1.2. Critère d'attribution « PRIX » (50 points).....	21
11.3.2. Cotation finale.....	21
12. Réception des services exécutés.....	21
13. Exécution des services.....	21
13.1. Délais et clauses	21
13.1.1. Délais.....	21
13.1.2. Clause d'exécution	23
13.1.3. Annulation.....	23
13.2. Lieu où les services doivent être exécutés	23
13.3. Evaluation des services exécutés et formalités	23
14. Facturation et paiement des services.....	24
15. Avis de marché et rectificatifs.....	24
16. Engagements particuliers pour le prestataire de services	25
17. Droits intellectuels	25
18. Transfert des droits patrimoniaux.....	25
19. Litiges	26
Partie 2 : dispositions techniques.....	27
1. Contexte	27
2. La diversité dans l'administration fédérale	27
3. Marché.....	27
4. Plus-value	28
5. Public cible	28
6. Prérequis	28
7. Objectifs d'apprentissage	29

8. Thèmes ou contenu de l'action de formation	29
9. Horaire de formation.....	32
10. Forme de la formation	32
11. Matériel didactique	32
12. Environnement d'auto-apprentissage.....	33
13. Locaux	33
14. Test de certification	34
15. Traitement des plaintes	35
16. Préparation de la formation et du test	35
17. Déontologie	35
18. Organisation pratique	36
 Partie 3 : annexes.....	 37
Annexe 1 : formulaire d'offre	38
Annexe 2 : inventaire	45
Annexe 3 : formulaire destiné à l'examen des critères de sélection relatifs aux capacités techniques du soumissionnaire.....	48
Annexe 4 : template pour le curriculum vitae des formateurs	49
Annexe 5 : template pour le programme de formation.....	51
Annexe 6 : template pour la table de spécification et de référencement des questions d'un test	52

Service public fédéral Personnel et Organisation
Institut de Formation de l'Administration fédérale
Boulevard Bischoffsheim 15
1000 Bruxelles
Brigitte Colin, tél. : 02/229 73 33
e-mail : brigitte.colin@ofa.fgov.be

CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES n° OI/FC/BC/13/03

APPEL D'OFFRES OUVERT POUR LA RÉALISATION D'UNE FORMATION CERTIFIÉE EN
BLENDED LEARNING « APPRENDRE EXCEL BASE ET WORD AVANCÉ » EN FRANÇAIS ET EN
NÉERLANDAIS À L'ATTENTION D'AGENTS DE NIVEAUX B ET C

Partie 1 : dispositions générales

1. Objet et nature du marché

Le présent marché porte sur la réalisation de la formation certifiée en blended learning « Apprendre Excel base et Word avancé » en français et en néerlandais à l'attention d'agents de niveau B (enseignement supérieur de type court) et de niveau C (enseignement secondaire supérieur). La formation comprend 2 jours en classe et une période d'auto-apprentissage en e-learning avec e-coaching des participants. La formation est suivie d'un test.

Les modules e-learning existent déjà et seront accessibles via le campus virtuel de l'IFA. Ce marché ne porte donc pas sur la réalisation de modules e-learning.

Ce cahier spécial des charges définit les conditions dans lesquelles le marché pourra être conclu.

Il s'agit d'un marché à bordereau de prix (AR du 15 juillet 2011¹, art. 2, §1, 5°).

Le **nombre total de participants** s'élève à maximum **1 800 personnes (750 FR + 1 050 NL)**, soit 180 groupes de 10 personnes (75 FR et 105 NL).

La première année, le **nombre de participants** est estimé à maximum **900 personnes** (3 sessions de 30 groupes de 10 personnes) ; la deuxième année, à **600 personnes** (2 sessions de 30 groupes de 10 personnes) et la troisième année, à **300 personnes** (1 session de 30 groupes de 10 personnes).

Les nombres de participants indiqués dans ce cahier spécial des charges sont **des quantités présumées**. Cela veut dire que les prix unitaires sont forfaitaires et que, par conséquent, il s'agit d'un marché à bordereau de prix (AR du 15 juillet 2011, art. 2, §1, 5°). Les quantités sont données à titre purement indicatif et donc sans engagement de la part de l'Administration. Ces quantités peuvent être supérieures ou inférieures aux estimations reprises dans le présent cahier spécial des charges, sauf indication contraire. Une augmentation ou une diminution de ces quantités ne peut donner lieu à aucune indemnité, ni à une adaptation de prix.

¹ AR : Arrêté Royal du 15/07/2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, voir AR du 15/07/2011

Les soumissionnaires ont la possibilité d'utiliser la sous-traitance aux conditions reprises dans le présent cahier spécial des charges sous le point 3.

Les soumissionnaires ont la possibilité de former **une société momentanée** pour présenter une offre en commun. L'attention des soumissionnaires qui forment une société momentanée est attirée sur les articles 81 et 82 de l'AR du 15 juillet 2011 (voir point 7.1).

Pour l'application de la réglementation relative aux marchés publics, le présent marché doit être considéré comme un marché de services. La passation du marché s'effectue selon la procédure d'appel d'offres ouvert.

Selon les articles 35 et 36 de la loi du 15 juin 2006, le pouvoir adjudicateur a le droit de ne pas attribuer ce marché et éventuellement de décider que celui-ci fera l'objet d'un ou de plusieurs nouveaux marchés, au besoin suivant un autre mode de passation.

L'attribution du marché sur la base du présent cahier spécial des charges ne donne au prestataire de services aucun droit d'exclusivité. Le pouvoir adjudicateur peut, pendant la durée du marché, faire exécuter des prestations identiques ou analogues à celles décrites dans le présent cahier spécial des charges, par d'autres prestataires de services ou par ses propres services. Le prestataire de services ne peut de son propre chef prétendre à aucune sorte d'indemnité.

Une description plus détaillée du marché figure dans la partie 2 du présent cahier spécial des charges.

Aperçu de la procédure

- **L'avis de publication, accompagné du cahier spécial des charges, permet aux soumissionnaires d'introduire une offre.**
- **Les soumissionnaires intéressés par ce marché doivent fournir au responsable du marché le formulaire d'offre, l'inventaire, tous les documents demandés dans le présent cahier spécial des charges, ainsi que toutes les informations telles que demandées dans les critères de sélection (voir ci-après).**
- **Les soumissionnaires seront, dans un premier temps, évalués sur la base des critères de sélection mentionnés dans ce cahier spécial des charges.**
- **Ensuite, les offres des soumissionnaires qui satisfont aux critères de sélection seront examinées sur base de la régularité formelle et matérielle.**
- **Les offres régulières des soumissionnaires sélectionnés seront ensuite confrontées aux critères d'attribution mentionnés dans le cahier spécial des charges.**
- **Le pouvoir adjudicateur contrôlera ensuite la déclaration sur l'honneur implicite relative aux critères d'exclusion du soumissionnaire le mieux classé par rapport à la situation personnelle de ce soumissionnaire.**
- **Le marché sera attribué au soumissionnaire dont l'offre finale aura été évaluée comme la meilleure sur base des critères d'attribution du cahier spécial des charges, à condition que ce soumissionnaire ne se trouve pas dans l'un des cas d'exclusion mentionnés dans ce cahier spécial des charges.**

2. Durée du contrat

Le marché prend cours le premier jour calendrier qui suit le jour où le prestataire de services a reçu la notification de la conclusion du marché et est conclu pour une durée de 3 ans. Chaque partie peut néanmoins mettre fin de manière anticipée au contrat à la fin de la première ou de la deuxième année, à condition que la notification à l'autre partie soit faite par lettre recommandée au moins 90 jours calendrier avant la fin de la première ou de la deuxième année, selon le cas. Dans ce cas, la partie qui doit subir la résiliation du contrat ne peut réclamer des dommages et intérêts à cet effet.

L'exécution des services prévus au présent cahier spécial des charges doit, dans tous les cas, être terminée dans le délai prévu, conformément au point 13.1. Les bons de commande seront envoyés au prestataire de services au fur et à mesure des besoins réels, au plus tard le dernier jour du contrat en cours (sous réserve de planification et exécution demandée par le chef de projet).

3. Sous-traitance

Les soumissionnaires sont autorisés à sous-traiter certaines parties de l'objet du marché sous leur propre responsabilité, notamment en vue de respecter l'une des conditions de l'offre. Les offres seront cependant faites au nom du soumissionnaire : il n'existe en effet aucun lien juridique entre le pouvoir adjudicateur et les sous-traitants.

4. Service dirigeant – Fonctionnaire dirigeant

Le service dirigeant est le pouvoir adjudicateur. Seul le pouvoir adjudicateur est compétent pour la surveillance du marché ainsi que pour son contrôle.

Le fonctionnaire dirigeant (qui sera un fonctionnaire du pouvoir adjudicateur) sera désigné dans la notification de la conclusion du marché. Les limites de sa compétence y seront indiquées.

5. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires

Le pouvoir adjudicateur est l'État belge, représenté par :

Piet Coppens
Secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics
Rue Royale 180
1000 BRUXELLES

Des informations complémentaires relatives à la procédure peuvent être obtenues auprès de :

Sofie Verraes
Tél. : 02 790 37 54
Fax : 02 790 99 52
paul.wellens@p-o.belgium.be

Des informations complémentaires relatives au contenu du marché peuvent être obtenues auprès de :

Brigitte Vansande
Tél. : 02 922 73 33
Fax : 02 922 74 95
brigitte.vansande@ofoifa.fgov.be
Service public fédéral Personnel et Organisation
Institut de Formation de l'Administration fédérale
Boulevard Bischoffsheim 15
1000 Bruxelles

6. Introduction et ouverture des offres

6.1. Droit et mode d'introduction des offres

Sans préjudice des variantes éventuelles, chacun des soumissionnaires ne peut remettre qu'une offre par marché.

En application de l'article 52 § 2 de l'AR du 15 juillet 2011, le pouvoir adjudicateur accepte l'utilisation de moyens électroniques pour l'introduction des offres.

Par conséquent, les offres peuvent être introduites comme suit :

- 1) ou bien électroniquement via l'application *e-tendering* (voir ci-dessous pour plus d'informations),
- 2) ou bien par lettre (une lettre recommandée est conseillée) envoyée au pouvoir adjudicateur,
- 3) ou bien personnellement déposées auprès du pouvoir adjudicateur.

Offres introduites par des moyens électroniques

Lorsque des moyens électroniques sont utilisés pour l'introduction de l'offre, la signature électronique doit être conforme aux règles du droit européen et du droit national y correspondant relatives à la signature électronique avancée accompagnée d'un certificat qualifié et valide, et réalisée au moyen d'un dispositif sécurisé de création de signature (Article 52, § 1, 1° de l'AR du 15 juillet 2011).

Les offres qui sont introduites par des moyens électroniques peuvent être envoyées via le site internet *e-tendering* <https://eten.publicprocurement.be/> qui garantit le respect des conditions de l'article 52 de l'AR du 15 juillet 2011.

Vu que l'envoi d'une offre par e-mail ne correspond pas aux conditions de l'article 52 de l'AR du 15 juillet 2011, il n'est pas admis d'introduire une offre de cette manière.

Si nécessaire, les attestations comme demandées dans les documents du marché sont scannées en PDF, afin de les joindre à l'offre. Certains documents à joindre qui ne peuvent pas être produits ou qui peuvent être difficilement produits par des moyens électroniques peuvent être délivrés sur papier avant la date limite de réception.

En introduisant son offre entièrement ou partiellement via des moyens électroniques, le soumissionnaire accepte que les données qui résultent du fonctionnement du système de réception de son offre soient enregistrées.

Plus d'informations peuvent être obtenues sur le site <http://www.publicprocurement.be> ou via le numéro de téléphone du helpdesk du service e-procurement (+32 (0)2 790 52 00).

Offres non introduites par des moyens électroniques

Les offres qui sont introduites sur papier ou les offres qui sont libellées par des moyens électroniques mais qui ne sont pas introduites par ces moyens sont glissées dans une enveloppe fermée. Sur cette enveloppe, il y a lieu d'indiquer les mentions suivantes :

- le numéro du cahier spécial des charges ;
- la date et l'heure de l'ouverture des offres.

Elles seront introduites en 5 exemplaires, dont 1 original et 4 copies et rédigées selon le modèle de formulaire d'offre proposé en annexe de ce cahier spécial des charges.

Cette enveloppe est glissée dans une deuxième enveloppe portant les mentions suivantes :

- le mot «offre» dans le coin supérieur gauche ;
- l'adresse du destinataire :

Service Public Fédéral Personnel & Organisation
A l'attention de Sofie Verraes
Rue de la Loi 51
1040 Bruxelles

Les offres sont envoyées par courrier ou déposées personnellement à l'adresse ci-dessus.

Modification ou retrait d'une offre déjà introduite

Lorsqu'un soumissionnaire souhaite modifier ou retirer une offre déjà envoyée ou introduite, ceci doit se dérouler conformément aux dispositions de l'article 91 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011. La modification ou le retrait d'une offre déjà introduite est possible via des moyens électroniques qui satisfont au prescrit de l'article 52, §1 de l'AR du 15 juillet 2011 ou sur papier.

Afin de modifier ou de retirer une offre déjà envoyée ou introduite, une déclaration écrite est exigée, correctement signée par le soumissionnaire ou par son mandataire. L'objet et la portée des modifications doivent être mentionnés de façon précise. Le retrait doit être inconditionnel.

Le retrait peut également être communiqué par télécopie ou via un moyen électronique qui n'est pas conforme à l'article 52, § 1 de l'AR du 15 juillet 2011, pour autant :

1° que ce retrait parvienne au président de la séance d'ouverture des offres avant qu'il ouvre la séance,

2° qu'il soit confirmé par lettre recommandée envoyée au plus tard le jour avant la séance d'ouverture.

Remarque : Pour des raisons techniques et organisationnelles, le pouvoir adjudicateur préfère que les offres soient déposées électroniquement. Le choix appartient bien entendu toujours au soumissionnaire et en aucune façon ce choix n'aura d'influence sur l'analyse et l'évaluation de l'offre.

6.2. Ouverture des offres

Le	13/11/2013 à 10h45	au SPF Personnel et Organisation, salle 107, rue de la Loi 51 à 1040 Bruxelles, il sera procédé à l'ouverture publique des offres remises pour le présent marché.
----	---------------------------	---

7. Offres

7.1. Remarques générales

L'attention des soumissionnaires qui déposent une offre au nom d'une **société momentanée** est attirée sur les dispositions de l'article 82, § 1 et 2, de l'AR du 15 juillet 2011, libellé comme suit :

« § 1er. Le soumissionnaire signe l'offre ainsi que le métré récapitulatif ou l'inventaire éventuels et les autres annexes jointes à l'offre. Les éventuels suppléments de prix, rabais ou améliorations proposés visés à l'article 81, alinéa 1er, 2° et toutes ratures, surcharges, mentions complémentaires ou modificatives de l'offre et de ses annexes qui seraient de nature à influencer les conditions essentielles du marché, concernant notamment les prix, les délais et les conditions techniques, sont également signés par le soumissionnaire. Les dispositions du présent alinéa ne s'appliquent pas si l'offre et ses annexes sont signées électroniquement.

§ 2. Lorsque l'offre est remise par un groupement sans personnalité juridique, chacun de ses participants se conforme aux dispositions du § 1er. »

Les membres de cette association doivent respecter les clauses des articles 54, 59, 62 et 80 jusqu'à 82 compris de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, comme s'ils étaient le soumissionnaire.

L'offre déposée par des **mandataires** indique clairement le ou les mandants au nom desquels ils agissent. Les mandataires joignent à l'offre l'acte authentique ou sous seing privé qui leur accorde ces

pouvoirs ou une copie attestant la conformité de leur procuration à l'original. Ils peuvent se borner à indiquer le numéro des annexes au Moniteur belge qui a publié leurs pouvoirs.²

L'attention des soumissionnaires est attirée sur l'article 8 de la loi du 15 juin 2006 et sur l'article 64 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif aux incompatibilités.

Il est fortement recommandé au soumissionnaire d'utiliser le formulaire d'offre joint en annexe.

Dans cette optique, l'attention du soumissionnaire est attirée sur l'article 80 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, qui stipule : « Lorsqu'aux documents du marché est joint un formulaire destiné à établir l'offre et à compléter le métré récapitulatif ou l'inventaire, le soumissionnaire en fait usage. A défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire. »

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre sont rédigées en français ou en néerlandais.

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire renonce automatiquement à ses conditions générales ou particulières de vente, même si celles-ci sont mentionnées dans l'une ou l'autre annexe à l'offre.

Le soumissionnaire indique clairement dans son offre les éventuelles informations confidentielles et/ou en lien avec des secrets techniques ou commerciaux, qui ne peuvent pas être divulguées par le pouvoir adjudicateur.

7.2. Documents à introduire par le soumissionnaire

L'offre comporte les documents suivants à déposer dans l'ordre indiqué :

1. Le formulaire d'offre, à établir conformément au modèle joint au présent cahier spécial des charges.

Le formulaire d'offre doit être complété, daté et signé (signature originale) par le soumissionnaire.

Les renseignements suivants seront mentionnés dans le formulaire d'offre :

- les prix unitaires en lettres et chiffres (hors TVA) ;
- le montant total de l'offre en lettres et chiffres (hors TVA) ;
- le montant de la TVA ;
- la signature originale de la personne compétente pour signer l'offre ;
- la qualité de la personne qui signe l'offre ;
- la date à laquelle la personne précitée a signé l'offre ;
- le numéro d'immatriculation complet du soumissionnaire auprès de la Banque Carrefour des Entreprises.

Tous les prix doivent être exprimés en euro.

2. L'inventaire complété et signé (signature originale).
3. Les documents demandés dans le cadre de l'examen des critères de sélection.
4. Les documents demandés dans le cadre de l'examen des critères d'attribution.
5. **Les statuts ainsi que tout autre document utile prouvant la compétence du (des) signataire(s).**

7.3. Durée de validité de l'offre

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 180 jours calendrier, à compter du jour qui suit celui de l'ouverture des offres.

² Article 82, §3 et §4 de l' AR du 15/07/2011.

8. Documents régissant le marché

8.1. Législation applicable au marché

Le marché est soumis à la réglementation relative aux marchés publics de travaux, de fournitures et services.

Tout soumissionnaire est censé connaître et accepter les dispositions reprises dans les textes légaux et réglementaires repris ci-dessous, y compris les modifications en vigueur au moment de l'introduction des offres.

- La loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services ;
- La loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services ;
- L'arrêté royal du 15 juillet 2011 – Arrêté royal relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques ;
- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 – Arrêté royal établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics ;
- L'arrêté royal du 14 octobre 1996 relatif au contrôle préalable et aux délégations de pouvoir en matière de passation et d'exécution des marchés publics de travaux, de fournitures et de services et en matière d'octroi de concessions de travaux publics au niveau fédéral ;
- Toutes les modifications à la loi et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de l'ouverture des offres.

8.2. Documents relatifs au marché

- Le présent cahier spécial des charges n° OI/FC/BC/13/03 et ses annexes.
- L'offre approuvée du prestataire de services.

9. Prix

9.1. Prix

Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'offre doivent être obligatoirement libellés en euro.

Il s'agit d'un marché à bordereau de prix, ce qui signifie que seuls les prix unitaires sont forfaitaires. Le prestataire de services est censé avoir inclus dans ses prix unitaires tous les frais possibles grevant les services, à l'exception de la TVA.

Les rubriques suivantes sont à compléter :

Poste A :

- Prix forfaitaire unitaire pour le développement de la formation sur base des modules e-learning disponibles (voir détail dans le formulaire d'offre et l'inventaire).

Poste B :

- Prix forfaitaire unitaire pour un jour de formation en classe en français ou en néerlandais (voir détail dans le formulaire d'offre et l'inventaire).

Poste C :

- Prix forfaitaire unitaire pour un jour de location d'un local de classe spécifiquement équipé pour la présente formation (voir détail dans le formulaire d'offre et l'inventaire).

Poste D :

- Prix forfaitaire unitaire pour le e-coaching en français ou en néerlandais d'un participant au trajet de formation en blended learning (voir détail dans le formulaire d'offre et l'inventaire).

Poste E :

- Prix forfaitaire unitaire pour le développement d'un test de certification en français et en néerlandais (voir détail dans le formulaire d'offre et l'inventaire).

Poste F :

- Prix forfaitaire unitaire par personne pour la correction du test en français ou en néerlandais et la fourniture des résultats dans le format exigé par l'IFA (voir détail dans le formulaire d'offre et l'inventaire).

Poste G :

- Prix forfaitaire unitaire pour une heure de réunion (voir détail dans le formulaire d'offre et l'inventaire).

Poste H :

- Prix forfaitaire unitaire par heure pour le traitement des plaintes et des recours (voir détail dans le formulaire d'offre et l'inventaire).

Au cours de la durée du contrat, les formations à effectuer seront reprises dans des bons de commande qui seront transmis au prestataire de services en temps opportun. Les bons de commande ne concernent que les formations certifiées qui devront être effectuées réellement.

9.2. Révision de prix

Pour le présent marché, une révision des prix peut seulement être appliquée pour les fluctuations des salaires et des charges sociales des collaborateurs du prestataire de services. Cette révision des prix est applicable tant en moins qu'en plus et peut être appliquée à l'initiative du pouvoir adjudicateur ou du prestataire de services. En cas de demande de révision des prix, cette dernière ne sera déclarée recevable que si les justificatifs de la commission paritaire compétente du prestataire de services ont été joints à la demande de révision des prix. Il ne peut être appliqué qu'une révision des prix par an (lors de chaque anniversaire de la conclusion du marché). La première révision des prix peut donc être demandée au plus tôt un an après la notification de la conclusion du marché et la deuxième, au plus tôt un an après que l'acceptation de la révision des prix ait été notifiée.

Pour le calcul de la révision de prix, la formule suivante est d'application

$$P = P_o \times \left[\frac{(s \times 0,80)}{S} + 0,20 (=F) \right]$$

Les lettres minuscules se rapportent aux données valables à la date d'application de la révision de prix³. Les lettres majuscules se rapportent aux données valables 10 jours avant l'ouverture des offres⁴.

P = prix révisé ;

P_o = prix de l'offre ;

s et S = coûts salariaux (charges sociales incluses) ;

F = partie non révisable comprenant les frais fixes et les bénéfices.

La révision de prix ne peut être appliquée que si l'augmentation ou la diminution du prix à exécuter à la suite de la demande ou si la demande de révision de prix atteint au moins 3 % par rapport au prix

³ Cette date est, dans des circonstances normales, la date de réception de la lettre du prestataire de services concernant la demande de révision de prix.

⁴ Il s'agit de la date présumée à laquelle le soumissionnaire a basé le prix ou les prix mentionné(s) dans son offre.

mentionné dans l'offre (pour la première révision de prix) ou par rapport au dernier prix révisé accepté ou imposé (à partir de la deuxième révision de prix).

10. Responsabilité du prestataire de services

Le prestataire de services assume la pleine responsabilité des fautes et manquements présentés dans les services fournis.

Par ailleurs, le prestataire de services garantit le pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution des services ou de la défaillance du prestataire de services.

11. Critères d'exclusion et critères de sélection – Régularité des offres – Critères d'attribution

11.1. Critères d'exclusion et critères de sélection

Les soumissionnaires sont évalués sur la base des critères de sélection repris ci-après.

Seules les offres des soumissionnaires qui satisfont aux critères de sélection sont prises en considération pour participer à la comparaison des offres avec les critères d'attribution repris au point 11.3 de ce cahier spécial des charges, dans la mesure où ces offres sont régulières sur le plan formel et matériel.

11.1.1. Critères d'exclusion

Par l'introduction d'une offre, le soumissionnaire déclare ne pas se trouver dans le cas d'exclusion ci-après. Le pouvoir adjudicateur examinera la véracité de cette déclaration implicite sur l'honneur dans le chef du soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée. A cet effet, il demandera au soumissionnaire concerné de lui fournir, par les moyens les plus rapides et dans le délai qu'il indique, les renseignements ou les documents permettant de vérifier sa situation personnelle. Les renseignements ou documents que le pouvoir adjudicateur peut demander gratuitement par voie électronique au gestionnaire de données, seront demandés par le pouvoir adjudicateur même.

Premier critère d'exclusion

§.1. Le soumissionnaire belge qui emploie du personnel assujetti à la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, doit être en ordre en ce qui concerne ses obligations vis-à-vis de l'Office National de Sécurité Sociale. Il est considéré comme étant en ordre en ce qui concerne les obligations précitées, s'il apparaît qu'au plus tard la veille de la date limite de réception des offres :

- 1° il a transmis à l'Office National de Sécurité Sociale toutes les déclarations requises jusques et y compris celles relatives à l'avant-dernier trimestre civil écoulé par rapport à la date limite de réception des offres et
- 2° il n'a pas pour ces déclarations une dette en cotisations supérieure à 3.000 euros, à moins qu'il n'ait obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte strictement.

Toutefois, même si la dette en cotisations est supérieure à 3.000 EUROS, le soumissionnaire sera considéré comme étant en règle s'il établit, avant la décision d'attribuer le marché, qu'il possède, à la fin du trimestre civil visé à l'alinéa 2, à l'égard d'un pouvoir adjudicateur au sens de l'article 2, 1°, de la loi du 15 juin 2006 ou d'une entreprise publique au sens de l'article 2, 2°, de la loi du 15 juin 2006, une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers pour un montant au moins égal, à 3.000 EUROS près, à celui pour lequel il est en retard de paiement de cotisations.

§ 2. Le soumissionnaire étranger doit, avant la date limite de réception des offres :

- 1° être en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale selon les dispositions légales du pays où il est établi.
- 2° être en ordre avec les dispositions du § 1^{er}, s'il emploie du personnel assujetti à la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

§.3. A quelque stade de la procédure que ce soit, le pouvoir adjudicateur peut s'informer, par tous moyens qu'il juge utiles, de la situation en matière de paiement des cotisations de sécurité sociale de tout soumissionnaire.

Deuxième critère d'exclusion⁵

Conformément à l'article 20 de la loi du 15 juin 2006 et l'article 61 de l'AR du 15 juillet 2011, est exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure, le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée dont le pouvoir adjudicateur a connaissance pour :

1. participation à une organisation criminelle telle que définie à l'article 324bis du Code pénal ;
2. corruption telle que définie à l'article 246 du Code pénal ;
3. fraude au sens de l'article 1er de la convention relative à la protection des intérêts financiers des communautés européennes, approuvée par la loi du 17 février 2002 ;
4. blanchiment de capitaux tel que défini à l'article 3 de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

En vue de l'application de ce critère d'exclusion, le pouvoir adjudicateur peut, lorsqu'il a des doutes sur la situation personnelle d'un prestataire de services, s'adresser aux autorités compétentes belges ou étrangères.

11.1.2. Critères de sélection relatifs aux moyens financiers du soumissionnaire

Le soumissionnaire doit prouver sa solvabilité financière.

Cette capacité financière sera jugée sur base des comptes annuels approuvés des trois dernières années déposés auprès de la Banque Nationale de Belgique. Les soumissionnaires qui ont déposé les comptes annuels approuvés auprès de la Banque Nationale de Belgique ne sont pas tenus de les joindre à leur offre, étant donné que le pouvoir adjudicateur est à même de les consulter via le guichet électronique de l'autorité fédérale.

Les soumissionnaires qui n'ont pas déposé les comptes annuels approuvés des trois dernières années comptables auprès de la Banque Nationale de Belgique sont tenus de les joindre à leur offre. Cette obligation vaut également pour les comptes annuels approuvés récemment et qui n'ont pas encore été déposés auprès de la Banque Nationale de Belgique parce que le délai légal accordé pour le dépôt de ceux-ci n'est pas encore échu. Pour les entreprises individuelles, il convient de faire rédiger un document reprenant tous les actifs et tous les passifs par un comptable IEC ou un réviseur d'entreprise. Ce document doit être certifié conforme par un comptable IEC agréé ou par le réviseur d'entreprise, selon le cas. Le document doit refléter une situation financière récente (datant de 6 mois au maximum, à compter de la date d'ouverture des offres). Au cas où l'entreprise n'a pas encore

⁵ Critère d'exclusion obligatoire pour les marchés dont le montant estimé atteint ou dépasse le montant pour une publication au niveau européen.

publié de compte annuel, un bilan intermédiaire certifié conforme par le comptable IEC ou par le réviseur d'entreprise suffit.

Les entreprises étrangères doivent joindre également à leur offre les comptes annuels approuvés des trois dernières années ou un document reprenant tous les actifs et tous les passifs de l'entreprise. Au cas où l'entreprise n'a pas encore publié de compte annuel, un bilan intermédiaire certifié conforme par le comptable ou par le réviseur d'entreprise ou par la personne ou l'organisme qui exerce ce type de fonction dans le pays concerné suffit.

11.1.3. Critères de sélection relatifs aux capacités techniques du soumissionnaire

11.1.3.1. Généralités

11.1.3.1.1. Méthodologie

En vue de l'examen des capacités techniques du soumissionnaire, celui-ci est invité à présenter dans son offre les personnes dont il dispose et qu'il compte réellement affecter à la réalisation du marché. Ces personnes doivent être présentées à l'aide d'un curriculum vitae (voir point 11.1.3.1.2.).

Dans une première phase, toutes les personnes proposées sont confrontées au **premier critère de sélection technique** relatif à la maîtrise des langues. Le soumissionnaire dont il apparaît, après ce premier examen, qu'il ne dispose pas pour ce marché du nombre minimum requis de personnes ayant le niveau de maîtrise des langues imposé pour réaliser le marché, n'est pas sélectionné pour ce marché.

L'appréciation de la capacité technique à l'aide du **deuxième critère de sélection technique** ne sera effectuée que dans le chef des soumissionnaires qui satisfont au premier critère de sélection technique. Le soumissionnaire dont il apparaît, après cette deuxième phase, qu'il n'est pas en mesure de produire la liste de références demandée pour le nombre minimum requis de personnes ayant le niveau de maîtrise des langues imposé pour réaliser le marché, n'est pas sélectionné pour ce marché.

L'appréciation de la capacité technique à l'aide du **troisième critère de sélection technique** ne sera donc effectuée que dans le chef des soumissionnaires qui, après la confrontation au deuxième critère de sélection technique, disposent toujours du nombre minimum de personnes requis pour réaliser le marché. Le soumissionnaire dont il apparaît, après cette troisième confrontation, qu'il n'est pas en mesure de prouver le niveau d'expertise requis pour le nombre minimum de personnes requis pour réaliser le marché avec le niveau de maîtrise des langues imposé, n'est pas sélectionné pour ce marché.

Le soumissionnaire n'est donc censé avoir les capacités techniques nécessaires pour réaliser ce marché que lorsqu'il est avéré – après plusieurs confrontations successives aux critères de sélection techniques – que parmi toutes les personnes qu'il a proposées dans son offre pour l'exécution du marché, le nombre minimum requis pour exécuter le marché, au moins, peut être accepté. Un formateur ne sera accepté pour l'exécution du marché que s'il dispose du niveau de maîtrise des langues requis, s'il peut produire la liste de références demandée et s'il dispose du niveau d'expertise requis.

11.1.3.1.2. Curriculum vitae

a. Forme

Pour chaque formateur que le soumissionnaire propose d'impliquer dans l'exécution du marché, celui-ci doit joindre un curriculum vitae à son offre.

Pour rédiger les C.V., les soumissionnaires doivent utiliser le template joint en annexe 4 à ce cahier spécial des charges.

b. Contenu

Pour tous les formateurs proposés, les C.V. doivent au moins comporter les éléments suivants :

- les nom et prénom ;
- les coordonnées ;
- la langue maternelle ou la langue maîtrisée par la personne à un niveau équivalent à la langue maternelle ;
- diplômes obtenus en relation avec la matière enseignée (diplôme établi dans la langue dans laquelle la formation est donnée ou brevet linguistique de Selor) ;
- diplômes pédagogiques obtenus ;
- les références concernant l'expertise en tant que formateur en Word et Excel, en particulier dans le cadre de formations en blended learning dans le secteur des services ;
- d'autres informations éventuelles jugées utiles par le soumissionnaire.

11.1.3.2. Critère de sélection technique 1 : MAÎTRISE DES LANGUES

Pour pouvoir examiner ce critère de sélection, les soumissionnaires sont invités à compléter le « **Formulaire destiné à l'examen des critères de sélection relatifs aux capacités techniques du soumissionnaire** », joint en annexe 3 au présent cahier spécial des charges.

11.1.3.2.1. Critères

Toute personne impliquée dans la formation ou le test doit posséder un diplôme établi dans la langue dans laquelle elle dispensera la formation ou encore un certificat de connaissances linguistique prévu à l'article 7 ou à l'article 12 de l'arrêté royal du 8 mars 2001 fixant les conditions de délivrance des certificats de connaissances linguistiques prévus à l'article 53 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées le 18 juillet 1966.

Les formateurs souhaitant obtenir cette attestation doivent s'inscrire au test linguistique articles 7 ou 12 après avoir créé leur profil via www.selor.be.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de vérifier les compétences pédagogiques et linguistiques des formateurs. Tous les formateurs que le soumissionnaire a proposés peuvent ainsi être soumis sur simple demande à un test organisé par le pouvoir adjudicateur. En cas de refus, le soumissionnaire peut être exclu de l'examen qualitatif des critères de sélection.

11.1.3.2.2. Exigences

a. Concernant la participation des formateurs proposés

Le soumissionnaire est tenu de ne proposer **que des formateurs** susceptibles de **réaliser effectivement le marché**.

Sauf cas de force majeure avéré, seuls les formateurs que le soumissionnaire a proposés dans son offre – et qui ont été acceptés par le pouvoir adjudicateur après constatation de la présence du niveau de maîtrise des langues requis (voir critère de sélection technique 1), de la liste de références demandée (voir critère de sélection technique 2) et du niveau d'expertise imposé (voir critère de

sélection technique 3) – peuvent en effet participer à la réalisation de ce marché. (voir également Partie 1, point 16)

b. Concernant le nombre de formateurs à proposer

- Minimum

Le soumissionnaire devra proposer au minimum 6 formateurs pour l'ensemble des sessions de formations francophones et néerlandophones, à savoir **au minimum 3 formateurs** pour les sessions en français et au minimum 3 formateurs pour les sessions en néerlandais.

- Maximum

Les soumissionnaires sont libres de proposer pour ce marché un nombre de formateurs supérieur au minimum requis. Indépendamment du nombre de formateurs proposés, un soumissionnaire aura prouvé ses capacités techniques lorsque, après la confrontation au troisième critère de sélection technique, il aura été constaté que parmi tous les formateurs qu'il a proposés pour l'exécution de ce marché, le nombre minimum requis pour exécuter le marché, au moins, peut être accepté.

Pour chaque partie de la formation (les sessions en français et les sessions en néerlandais), un **maximum de 5 formateurs** pourra être proposé.

Proposer davantage de formateurs que le minimum requis permet de neutraliser quelque peu les conséquences d'une décision du pouvoir adjudicateur de ne pas accepter un (ou plusieurs) des formateurs proposés dans le cadre de l'appréciation des capacités techniques du soumissionnaire. Les soumissionnaires doivent en effet tenir compte du fait que si l'un des formateurs proposés ne peut pas être accepté sur la base de l'un des critères de sélection, il n'est pas autorisé dans cette procédure (appel d'offres ouvert) de remplacer le formateur non accepté par une autre personne. Si, de la sorte, l'offre du soumissionnaire ne répondait plus aux critères de sélection (par ex. le nombre minimum de formateurs requis pour une partie du marché), ce soumissionnaire ne pourra pas être pris en considération pour participer à la confrontation des offres aux critères d'attribution.

Si le marché est attribué à un soumissionnaire pour lequel un nombre de formateurs supérieur au minimum requis pour exécuter le marché a été accepté, et que ces formateurs ne participent pas tous à la réalisation du marché, le marché doit être exécuté par les formateurs qui ont obtenu le score le plus élevé au troisième critère de sélection technique.

11.1.3.3. Critère de sélection technique 2 : NOMBRE DE RÉFÉRENCES

Le soumissionnaire dont il apparaît, après la confrontation au premier critère de sélection technique, que pour cette formation, le nombre minimum de formateurs nécessaires pour exécuter le marché ne peut être accepté, ne peut pas être sélectionné.

L'examen des capacités techniques dans le cadre du deuxième critère de sélection technique ne sera effectué que pour les soumissionnaires qui ont satisfait au critère de sélection technique 1. Pour l'appréciation des capacités techniques du soumissionnaire dans le cadre du deuxième critère de sélection technique, seuls sont pris en considération les formateurs proposés par le soumissionnaire dont le niveau de maîtrise des langues a été prouvé.

Pour pouvoir examiner le deuxième critère de sélection, les soumissionnaires sont invités à joindre à leur offre un **curriculum vitae** pour chaque formateur qu'ils proposent pour l'exécution du marché. Pour rédiger les C.V., les soumissionnaires doivent utiliser le **template** joint en **annexe 4** au présent cahier spécial des charges.

11.1.3.3.1. Critères

Le soumissionnaire doit, pour chaque formateur qu'il propose pour cette formation, présenter **au minimum 2 références**, dont **au moins une relative à des formations en blended learning dans le secteur des services**, concernant des marchés réalisés au cours des 5 dernières années qui attestent d'une **expérience en tant que formateur en Word et Excel**.

11.1.3.3.2. Exigences

Pour chaque référence présentée, le soumissionnaire doit **indiquer clairement** dans le curriculum vitae des formateurs concernés **toutes les informations demandées dans l'annexe 4**.

Les références incomplètes ou imprécises ne sont pas prises en considération.

11.1.3.4. Critère de sélection technique 3 : EXPERTISE

Le soumissionnaire pour lequel il apparaît, après la confrontation au deuxième critère de sélection technique, que le nombre minimum de formateurs nécessaires ne peut pas être pris en considération ne peut pas être sélectionné.

L'examen des capacités techniques dans le cadre du troisième critère de sélection technique ne sera effectué que pour les soumissionnaires qui ont satisfait au critère de sélection technique 2. Pour l'appréciation des capacités techniques du soumissionnaire dans le cadre du troisième critère de sélection technique, seuls sont pris en considération les formateurs proposés par le soumissionnaire pour lesquels la liste de références requise a été produite.

Le soumissionnaire aura prouvé ses capacités techniques pour l'exécution de ce marché lorsque, après confrontation à ce troisième critère de sélection technique, il aura été constaté que parmi tous les formateurs qu'il a proposés pour l'exécution de ce marché, le nombre minimum nécessaire pour exécuter le marché, au moins, peut être accepté.

11.1.3.4.1. Méthodologie d'appréciation

Le curriculum vitae de tous les formateurs proposés par le soumissionnaire qui entrent encore en ligne de compte pour une appréciation dans le cadre du troisième critère de sélection technique sera évalué sur la base de plusieurs critères d'appréciation pondérés.

Un score est attribué pour chaque critère d'appréciation séparément, sur la base du curriculum vitae.

La somme des scores obtenus doit atteindre un minimum défini permettant de décider que le formateur proposé par le soumissionnaire dispose du niveau d'expertise requis.

11.1.3.4.2. Critères d'appréciation concernant le curriculum vitae des formateurs

Expertise en tant que formateur Word et Excel, en particulier dans le cadre de formations en blended learning sur mesure pour le secteur des services ou le secteur public (max. 32 points)

Ce critère sera jugé à l'aide des éléments suivants :

- le nombre total de jours de formation prestés (max. 10 points) ;
- le nombre de références en tant que formateur Word et Excel, en particulier dans le cadre de formations en blended learning, sur mesure pour le secteur des services ou le secteur public (max. 10 points) ;
- le nombre de références concernant l'élaboration et la correction de questionnaires de test de certification (max 6 points)
- la diversité du public cible des formations dispensées (par ex. secteur, niveau de formation, fonction, niveau de départ) (max. 6 points).

Le niveau d'expertise requis ne sera prouvé dans le chef du formateur proposé par le soumissionnaire pour la formation, que si la confrontation du curriculum vitae aux critères d'appréciation donne un **score total de minimum 16 points sur 32 (50%)**.

11.2. Régularité des offres

Les offres des soumissionnaires sélectionnés seront examinées du point de vue de leur régularité. Les offres irrégulières seront exclues.

Seules les offres régulières seront prises en considération pour être confrontées aux critères d'attribution.

11.3. Critères d'attribution

Pour le choix de l'offre dont le rapport qualité-prix est le meilleur, les offres régulières des soumissionnaires sélectionnés seront confrontées à une série de critères d'attribution.

Ces critères seront pondérés afin d'obtenir un classement final.

11.3.1. Liste des critères d'attribution

Le choix de l'offre la plus avantageuse est basé sur une évaluation des offres compte tenu des critères suivants, auxquels sont associées les pondérations suivantes :

Critère d'attribution 1 : qualité (50%)

Critère d'attribution 2 : prix (50%)

11.3.1.1. Critère d'attribution « QUALITE » (50 points)

Base d'évaluation

Afin que les évaluateurs puissent évaluer l'offre selon le critère d'attribution « Qualité », le soumissionnaire est impérativement tenu de fournir les documents repris ci-après :

- le programme de formation

Le soumissionnaire remplit le document « **Programme de formation** » joint en annexe 5 à ce cahier spécial des charges. Dans le programme de formation, le soumissionnaire répartit les thèmes par jour de formation et met ceux-ci en rapport avec les objectifs d'apprentissage et les méthodes pédagogiques envisagées.

Il est demandé au soumissionnaire de décrire le programme des 2 jours de formation en classe en indiquant la méthode pédagogique et le timing. Pour le programme de formation en auto-apprentissage, les colonnes relatives à la méthode pédagogique et au timing ne doivent pas être complétées.

Les objectifs d'apprentissage et les thèmes sont repris dans la partie 2 de ce cahier spécial des charges.

- une note pédagogique

Celle-ci reprendra :

- la démarche prévue pour la préparation de la formation ;
- les formes d'apprentissage envisagées (approche pédagogique), en tenant compte de la spécificité du public-cible, des objectifs d'apprentissage et de la méthode blended learning ;
- le matériel didactique : le soumissionnaire détaille l'ensemble du matériel didactique qu'il compte utiliser pendant la formation, en complément des modules e-learning et du syllabus fourni comme support aux modules e-learning ; il peut s'agir d'ouvrages ou de sites de référence, de présentations Powerpoint, d'un porte-folio d'exercices d'intégration... ; le

soumissionnaire fournit toute l'information nécessaire pour permettre au pouvoir adjudicateur d'évaluer la qualité de ce matériel (exemples, échantillons...).

- une note méthodologique relative au e-coaching prévu pendant la période d'auto-apprentissage

Celle-ci reprendra :

- les objectifs du e-coaching ;
- la démarche et les actions concrètes proposées ;
- les outils et la méthode de reporting prévus.

- une note méthodologique relative au test

Elle comprendra :

- une explication du questionnement envisagé (voir Partie 2, point 14) ;
- les points d'attention spécifiques à prendre en compte lors de la construction, la passation et la correction des tests ;
- la démarche qualitative proposée pour la construction, la passation et la correction des tests.

- la table de spécification et de référencement des questions du test

La table de spécification et de référencement des questions (voir modèle à remplir en annexe 6) comprendra :

- les objectifs d'apprentissage ;
- les thèmes d'apprentissage ;
- l'indication des catégories d'évaluation retenues (savoir, savoir-faire, attitude) ;
- les priorités fixées ;
- les références à 8 questions représentatives de celles qui composeront les questionnaires de test (voir Partie 2, point 14).

Les 8 questions seront présentées à la suite de la table, assorties chacune d'une grille de correction.

Remarque importante sur « le programme de formation » et « la table de spécification et de référencement des questions » :

Le programme de formation et la table de référencement des questions seront adaptés et complétés pendant le processus de développement de la formation après attribution du marché, afin de correspondre parfaitement au contenu des modules e-learning et aux critères de qualité de l'IFA. La « table de spécification et de référencement des questions » sera mise à jour selon le format et les modalités validées par le docimologue de l'IFA.

Mode d'évaluation

Nous évaluons la qualité de l'offre en examinant :

- le respect du contenu de la formation par rapport aux spécifications du cahier spécial des charges ;
- la pertinence de la planification et des méthodes pédagogiques pour les 2 jours de formation en classe eu égard aux objectifs et au public cible ;
- la richesse et l'adéquation du matériel didactique fourni par le soumissionnaire en complément des modules e-learning et du syllabus ;
- la qualité des méthodes d'e-coaching proposées ;
- la présence d'exercices d'intégration et leur pertinence par rapport aux objectifs d'apprentissage et à la situation de travail des participants ;

- le lien entre les contenus sur lesquels portent les questions de test et les objectifs prioritaires du programme de formation ;
- la pertinence du mode de questionnement compte tenu de la situation de travail des participants et des méthodes pédagogiques utilisées durant la formation ;
- la lisibilité des questions et la pertinence des critères de correction.

Grille d'évaluation

La grille d'évaluation selon laquelle sera évaluée votre offre pour le critère d'attribution qualité est reprise ci-après :

GRILLE D'EVALUATION DU CRITERE 1 D'ATTRIBUTION : « QUALITE »

TOTAL SUR 50 POINTS

LE SOUSMISSIONNAIRE DOIT AU MOINS OBTENIR 25/50 POUR CE CRITERE « 'QUALITE », FAUTE DE QUOI SON OFFRE NE POURRA ÊTRE PRISE EN CONSIDERATION POUR L'ATTRIBUTION DU MARCHE

CRITERES	PONDERATION	COMMENTAIRES
1. QUALITE DU PROGRAMME DE FORMATION (/35)		
1.1. Respect du contenu de la formation par rapport aux spécifications du cahier spécial des charges	10	Respect et dépassement = 10 points Respect sans plus = 6 points Non respect = 4 points Non respect aggravé = 0 point
1.2. Pertinence de la planification et des méthodes pédagogiques pour les 2 jours de formation en classe eu égard aux objectifs et au public cible	10	Pertinence = 10 points Pertinence partielle = 5 points Non pertinence = 0 point
1.3. Richesse et adéquation du matériel didactique fourni (hors module e-learning et syllabus)	4	2 sous-critères : - Powerpoint = 2 points - Matériel didactique autre = 2 points
1.4. Qualité des méthodes d'e-coaching proposées	6	3 sous-critères : - réactivité = 2 points - pro-activité = 2 points - reporting et remédiations = 2 points

1.5. Présence d'exercices d'intégration et pertinence par rapport aux objectifs d'apprentissage et à la situation de travail des participants	5	3 sous-critères : - présence de minimum 1 exercice d'intégration pour chaque matière (Word et Excel) = 1 point - pertinence des exercices proposés = 3 points - intégration de ces exercices dans le parcours d'apprentissage = 1 point
2. QUALITE DU TEST (/15)		
2.1. Lien entre les contenus sur lesquels portent les questions de test et les objectifs prioritaires du programme de formation	5	2 sous-critères : - lien avec les objectifs = 2,5 points - prise en compte des priorités = 2,5 points
2.2. Pertinence du mode de questionnement compte tenu de la situation de travail des participants et des méthodes pédagogiques utilisées durant la formation	5	2 sous-critères : - lien avec la situation de travail des participants = 2,5 points) - lien avec les méthodes pédagogiques utilisées durant la formation = 2,5 points
2.3. Lisibilité des questions et pertinence des critères de correction	5	2 sous-critères : - questions faciles à comprendre et non ambiguës = 3 points - pertinence des critères de correction = 2 points

11.3.1.2. Critère d'attribution « PRIX » (50 points)

Pour l'évaluation selon ce critère, il est demandé au soumissionnaire de remplir de façon complète l'inventaire en annexe 2 (signature comprise).

L'évaluation de ce critère s'effectue sur la base du prix total TVA comprise, mentionné dans l'inventaire, pour les postes groupés **pour la première année**.

11.3.2. Cotation finale

Les cotations pour les 2 critères d'attribution seront additionnées. Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée après vérification par le pouvoir adjudicateur.

12. Réception des services exécutés

Les services seront suivis de près pendant leur exécution par un délégué du pouvoir adjudicateur.

L'identité de ce délégué sera communiquée au prestataire de services au moment où débutera l'exécution des services.

13. Exécution des services

13.1. Délais et clauses

13.1.1. Délais

Dans les 10 jours ouvrables à partir du jour qui suit le jour de l'envoi de la notification, le prestataire de services doit entamer l'exécution des services demandés par une réunion de préparation (voir ci-dessous), sauf si l'IFA fixe un délai plus long et qui doit être convenu avec le soumissionnaire. En cas de service insuffisant, le pouvoir adjudicateur pourra mettre fin immédiatement au contrat, sans indemnité de rupture, comme décrit dans les articles 44 et 155 de l'AR du 14 janvier 2013. Le

formateur doit être capable de commencer la formation dans les deux mois de la notification de la conclusion du marché (sauf si l'IFA en décide autrement). Tout retard peut entraîner une amende par jour de retard, comme le prévoit l'article 155 de l'AR du 14 janvier 2013.

La notification et le bon de commande sont adressés au prestataire de services soit par envoi recommandé soit par fax, soit par tout autre moyen permettant de déterminer la date d'envoi de manière certaine.

Les échanges de correspondance subséquents relatifs au bon de commande et à l'exécution des services suivent les mêmes règles que celles prévues pour l'envoi du bon de commande chaque fois qu'une partie désire se ménager la preuve de son intervention.

En cas de réception du bon de commande postérieure au délai de deux jours ouvrables, le délai de livraison peut être prorogé au prorata du retard constaté pour la réception du bon de commande, à la demande écrite et justifiée du prestataire de services. Si le service commandeur, après avoir examiné la demande écrite du prestataire de services, l'estime fondée ou partiellement fondée, il lui communique par écrit quelle acceptation de prorogation de délai est acceptée.

En cas de libellé manifestement incorrect ou incomplet du bon de commande empêchant toute exécution de la commande, le prestataire de services en avise immédiatement par écrit le service commandeur afin qu'une solution soit trouvée pour permettre l'exécution normale de la commande. Si nécessaire, le prestataire de services sollicite une prorogation du délai de l'exécution des services dans les mêmes conditions que celles prévues en cas de réception tardive du bon de commande.

En tout état de cause, les réclamations relatives au bon de commande ne sont plus recevables si elles ne sont pas introduites dans les 15 jours calendrier à partir du premier jour qui suit celui où le prestataire de services a reçu le bon de commande.

Préalablement à sa réalisation, la formation devra rencontrer les 7 critères de validation suivants :

- **critère 1** : validation de la formation par rapport aux compétences techniques
- **critère 2** : validation de la formation par rapport aux compétences génériques (présence d'exercices où le participant doit réfléchir sur base de ce qu'il apprend)
- **critère 3** : validation des objectifs d'apprentissage (programme de formation et table de spécification)
- **critère 4** : fiabilité de la formation
- **critère 5** : durée de la formation : 1 jour en classe + 3 semaines d'e-learning (avec e-coaching) + 1 jour en classe
- **critère 6** : validation du test et obligations à rencontrer
- **critère 7** : validation par rapport au régime linguistique du public cible (formateur donnant cours du même régime linguistique que les apprenants, matériel didactique correctement présenté et dans un langage adapté à la langue du public cible)

Ceci sous réserve des contraintes suivantes :

1. un programme de formation et une table de spécification doivent être produits pour validation par l'IFA. La formation ne peut démarrer qu'après cette validation (voir critères de validation ci-dessus) ;
2. le matériel didactique doit être soumis pour validation à l'IFA au moins 5 semaines avant le début de la formation ;
3. le(s) test(s) et la(les) grille(s) de correction doivent être validés par l'IFA au moins un mois avant la passation du test.

Au cas où la formation ne répondrait pas à ces 7 critères, elle ne pourrait se donner et cette situation pourrait conduire à la rupture du contrat sans indemnité.

13.1.2. Clause d'exécution

Le soumissionnaire s'engage, jusqu'à la complète exécution du marché, à respecter les 8 conventions de base de l'OIT, en particulier :

1. L'interdiction du travail forcé (conventions n° 29 concernant le travail forcé ou obligatoire, 1930, et n° 105 sur l'abolition du travail forcé, 1957) ;
2. Le droit à la liberté syndicale (convention n° 87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948) ;
3. Le droit d'organisation et de négociation collective (convention n° 98 sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949) ;
4. L'interdiction de toute discrimination en matière de travail et de rémunération (conventions n° 100 sur l'égalité de rémunération, 1951 et n° 111 concernant la discrimination (emploi et profession), 1958) ;
5. L'âge minimum fixé pour le travail des enfants (convention n° 138 sur l'âge minimum, 1973), ainsi que l'interdiction des pires formes du travail des enfants (convention n° 182 sur les pires formes du travail des enfants, 1999).

En vertu de l'article 44, § 1, 1° de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, le non-respect de cet engagement sera considéré comme une non-exécution du marché suivant les prescriptions fixées dans les documents du marché, ce qui donnera lieu à la mise en demeure du prestataire de service, et pourra, en vertu de l'article 47, § 2, 1° de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, donner lieu à l'application des mesures d'office, en particulier à la résiliation unilatérale du marché.

13.1.3. Annulation

Lorsqu'une session de formation commandée doit être annulée, le prestataire de services ne peut demander aucun dédommagement si l'annulation se fait 2 semaines ou plus avant le premier jour de la formation.

Si l'annulation se fait

- entre 1 semaine et 2 semaines avant le premier jour de la formation, un paiement de 30 % du service peut être facturé ;
- dans la semaine qui précède le premier jour de la formation, 50 % du service peut être facturé.

Si une formation est interrompue et annulée sur base d'un feed-back négatif des participants ou de l'un des autres acteurs du processus, cela ne peut donner lieu à aucun dédommagement. Seules les prestations effectivement données et jugées d'une qualité satisfaisante aux yeux du pouvoir adjudicateur seront payées.

13.2. Lieu où les services doivent être exécutés

Les services sont exécutés à Bruxelles (Région de Bruxelles-Capitale).

La formation a lieu dans les locaux fournis par le soumissionnaire. L'équipement technique (pc équipé des logiciels nécessaires, connexion internet, beamer, flip chart...) est mis à la disposition par le soumissionnaire et compris dans le prix de l'offre, de même que la reproduction des exemplaires papiers de tous les supports didactiques, y compris les syllabus.

13.3. Evaluation des services exécutés et formalités

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'envoyer un représentant de l'IFA comme observateur lors de la formation, sans en avoir averti le prestataire de services. De même, la législation permet aux représentants syndicaux d'assister à la formation et/ou aux tests.

Si, pendant l'exécution des services, des anomalies sont constatées, comme par exemple le non-respect de la déontologie, cela peut donner lieu à la rupture immédiate du contrat sans aucune indemnité et ceci sera immédiatement notifié au prestataire de services par fax ou e-mail et sera

confirmé par la suite au moyen d'une lettre recommandée. Si le contrat n'est pas rompu, le prestataire de services est tenu de recommencer les services exécutés de manière non conforme.

Dès que les services auront été exécutés, une évaluation de la qualité et de la conformité des services prestés sera effectuée. De cette évaluation, un procès-verbal de réception sera rédigé dont l'exemplaire original sera transmis au prestataire de services. Des services prestés de manière non convenable ou non conforme devront être recommencés.

14. Facturation et paiement des services

Les factures ne peuvent être introduites qu'après services faits et acceptés pour ce marché à la fin de chaque mois et pour les formations finalisées pendant ce mois.

Le prestataire de services joint un état des prestations détaillé à la facture et mentionne les dates des diverses prestations. La facture est établie en un exemplaire.

La facture doit en outre comporter les éléments suivants :

- le numéro du cahier spécial des charges ;
- le nom du chef de projet de l'IFA ;
- le numéro du bon de commande en lien avec la facture ;
- une brève description du marché ;
- le numéro du compte bancaire ou postal ;
- le numéro de la facture ;
- la date de facturation ;
- le taux de TVA et le tarif appliqué.

L'adjudicataire envoie les factures (en un seul exemplaire) et le procès-verbal de réception du marché (exemplaire original) à l'adresse suivante :

SPF A
Service d'encadrement B&CG
Rue de la Loi 1000
1040 Bruxelles

Seuls les services exécutés de manière correcte pourront être facturés.

Conformément à l'article 160 de l'AR du 14 janvier 2013, le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de la fin des services, constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché, pour procéder aux formalités de réception technique et de réception provisoire et en notifier le résultat au prestataire de services.

Le paiement du montant dû au prestataire de services doit intervenir dans le délai de paiement de trente jours à compter de l'échéance du délai de vérification.

Lorsque les documents du marché ne prévoient pas une déclaration de créance séparée, la facture vaut déclaration de créance.

La facture doit être libellée en euro.

15. Avis de marché et rectificatifs

Les avis de marché et rectificatifs annoncés ou publiés au Bulletin des Adjudications qui ont trait aux marchés en général, ainsi que les avis de marché et rectificatifs relatifs à ce marché, font partie intégrante du présent cahier spécial des charges. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de l'établissement de son offre.

16. Engagements particuliers pour le prestataire de services

Le prestataire de services et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché. Tous les résultats, les rapports, le matériel didactique et le test de certification, que ce soit en tout ou en partie, que le prestataire de services rédige en exécution de ce marché sont la propriété du pouvoir adjudicateur et ne peuvent en aucun cas être communiqués à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur. Le prestataire de services peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.

Le prestataire de services s'engage à faire exécuter le marché par les formateurs indiqués dans l'offre, sauf cas de force majeure. Les formateurs mentionnés sont tous censés participer effectivement à la réalisation du marché.

Si le marché est attribué à un soumissionnaire pour lequel un nombre de formateurs supérieur au minimum requis pour exécuter le marché sont acceptés, et que ces formateurs ne participeront pas tous à la réalisation du marché, le marché doit être exécuté par les **formateurs qui ont obtenu le score le plus élevé pour le troisième critère de sélection**.

Si, **par un cas de force majeure**, les formateurs acceptés ne pouvaient pas réaliser le marché, les remplaçants éventuels doivent toujours être approuvés par le pouvoir adjudicateur.

17. Droits intellectuels

Le matériel qui est créé par le prestataire de services peut être utilisé par le pouvoir adjudicateur dans le cadre du programme de formation. A cet effet, il peut être reproduit et diffusé. Ce matériel peut également être déposé à la bibliothèque de l'IFA et au campus virtuel de l'IFA en vue de sa consultation. Si des manuels existants, sur lesquels des tiers ont des droits d'auteur, sont présentés comme étant indispensables, l'IFA peut les acheter.

Le prestataire de services certifie qu'il possède le droit d'auteur sur le matériel ou le test de certification créé par son sous-traitant et que celui-ci n'empiète pas sur le droit d'auteur ou sur tout autre droit d'un tiers. Le prestataire de services garantit le pouvoir adjudicateur contre toutes les actions qui pourraient être intentées par des tiers en ce qui concerne la forme et le contenu de ce matériel. Il doit assister et garantir le pouvoir adjudicateur à la première requête, au cas où celui-ci serait mis en cause par des tiers sur la base des éléments pour lesquels l'obligation de garantie est stipulée.

18. Transfert des droits patrimoniaux

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire transfère au pouvoir adjudicateur tous les droits patrimoniaux qu'il possède, relatifs à l'œuvre qu'il va créer dans le cadre du présent marché. Ce transfert inclut tous les modes d'utilisation existants et futurs.

Sur base de ce transfert, le soumissionnaire donne au pouvoir adjudicateur le droit d'utiliser l'œuvre selon les modes suivants :

- l'utilisation, la reproduction et la diffusion des exemplaires de l'œuvre produite et ce, sous n'importe quelle forme, en néerlandais et en français ;
- l'utilisation, la reproduction et la diffusion de l'œuvre dans le cadre d'une autre formation organisée par l'IFA, indépendamment du fait que cette formation soit donnée par des formateurs internes ou par un autre prestataire de services. Dans ce cas, le nom de l'auteur sera toujours mentionné en tant que référence ;
- le droit de traduire l'œuvre dans n'importe quelle langue ;
- la fixation de l'œuvre sur un autre support, au choix du pouvoir adjudicateur ;
- la multiplication, la publication et la diffusion de l'œuvre réalisée ;
- le dépôt de l'œuvre à la bibliothèque de l'IFA ou son placement sur le campus virtuel de l'IFA ;
- le droit de donner en location ou en prêt les exemplaires des œuvres qui seront utilisées, conformément aux prescriptions de ce cahier spécial des charges ;

- la publication des questions du test, après réalisation de celui-ci, dans le cadre de la Législation relative à la Publicité de l'Administration.

Garanties et assistance :

Le prestataire de services garantit qu'il possède tous les droits et autorisations nécessaires pour transférer les droits de propriété intellectuelle décrits ci-dessus et que les droits transférés n'empiéteront pas sur les droits de propriété intellectuelle ou autres droits d'un tiers.

Si n'importe quelle demande est formée par un tiers au motif d'une prétendue violation d'un droit de propriété intellectuelle ou autre de ce tiers par qui que ce soit consécutivement à la fourniture ou à l'utilisation du matériel ou des services du présent marché, le prestataire de services fournira à la première requête du pouvoir adjudicateur toutes les informations possibles et prêtera aide et assistance (notamment par l'intervention volontaire dans une procédure à la première requête du pouvoir adjudicateur) pour permettre au pouvoir adjudicateur d'organiser sa défense de manière effective et efficiente. Le prestataire de services supportera tous les coûts y afférents (frais d'avocats inclus).

Si par suite d'une telle demande le pouvoir adjudicateur doit payer une amende ou des dommages et intérêts, le prestataire de services assumera ce paiement.

Si, par suite d'une telle demande, les services ne peuvent plus être fournis dans des conditions optimales ou qu'un service fourni ne peut se poursuivre dans des conditions optimales, le prestataire de services en assumera le rétablissement, après concertation avec le pouvoir adjudicateur et à ses frais.

Si le prestataire de services n'a pas respecté les droits d'un tiers ou ne les a pas notifiés au pouvoir adjudicateur, le prestataire de services se porte garant pour tout recours qu'un tiers introduirait contre lui.

Si des manuels existants sur lesquels des tiers ont des droits d'auteur sont présentés comme étant indispensables, l'IFA peut les acheter.

19. Litiges

Tous les litiges relatifs à l'exécution de ce marché sont exclusivement tranchés par les tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. La langue véhiculaire est le français ou le néerlandais.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution de ce marché. Le prestataire de services garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

Partie 2 : dispositions techniques

1. Contexte

Les fonctionnaires fédéraux avaient la possibilité jusqu'au 4 février 2013 de s'inscrire à une formation certifiée (une formation avec un test de certification). Les participants qui réussissaient le test recevaient pendant 6 ou 8 ans une prime de développement des compétences et étaient ensuite promus à une échelle de traitement supérieure.

En janvier 2013, il a été décidé de définitivement clôturer les inscriptions aux formations certifiées à partir du 4 février 2013. Actuellement, un nouveau système de carrière est en cours d'élaboration et sa date d'entrée en vigueur a été fixée à janvier 2014.

Si les fonctionnaires fédéraux se sont inscrits à une formation certifiée avant le 4 février 2013, ils peuvent donc encore la suivre et recevoir la prime de développement des compétences en cas de réussite du test.

L'organisation des formations certifiées et des tests de certification est l'une des missions de l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA), qui fait partie du Service public fédéral Personnel et Organisation (SPF P&O).

2. La diversité dans l'administration fédérale

A travers la politique d'intégration de la diversité menée au sein de l'Administration fédérale, l'IFA demande que les prestataires de services s'engagent :

- d'une part, à respecter l'égalité de traitement entre tous les participants, quelle que soit leur origine ethnique et sociale, leur âge, leur sexe...
- d'autre part, à fournir des documents de formation qui ne contiennent aucun élément discriminatoire et/ou stéréotypé. Plus amples informations peuvent être obtenues auprès du chef de projet ou encore via diversite@p-o.belgium.be

Par ailleurs, dans le cadre de la diversité, l'IFA permet notamment aux participants qui présentent un handicap ou des difficultés particulières de bénéficier d'adaptations raisonnables durant leur trajet de formation (formation et/ou test). La mise en place de ces adaptations est assurée par l'IFA, mais une collaboration efficace avec les prestataires de services est nécessaire au bon déroulement des sessions de formation.

Le coordinateur est toujours averti préalablement de la présence d'une ou de plusieurs personnes handicapées dans les groupes, de la nature du problème et des dispositions prises à cet effet.

3. Marché

Le présent marché porte sur la réalisation d'une formation certifiée en blended learning « Apprendre Excel base et Word avancé » en français et en néerlandais à l'attention d'agents de niveau B (enseignement supérieur de type court) et de niveau C (enseignement secondaire supérieur). La formation comprend 2 jours en classe et une période d'auto-apprentissage en e-learning avec e-coaching des participants. La formation est suivie d'un test.

Les modules e-learning existent déjà et seront accessibles via le campus virtuel de l'IFA. Le présent marché ne porte donc pas sur la réalisation de ces modules e-learning.

Le **nombre total de participants** s'élève à maximum **1 800 personnes (750 FR + 1 050 NL)**, soit 180 groupes de 10 personnes (75 FR et 105 NL).

La première année, le **nombre de participants** est estimé à maximum **900 personnes** (3 sessions de 30 groupes de 10 personnes) ; la deuxième année, à **600 personnes** (2 sessions de 30 groupes de 10 personnes) et la troisième année, à **300 personnes** (1 session de 30 groupes de 10 personnes).

En ce qui concerne le nombre de participants, seule une estimation peut être donnée. Dans le présent cahier spécial des charges, les quantités indiquées sont des quantités présumées. Le pouvoir adjudicateur ne prend aucun engagement pour faire une commande pour l'ensemble des quantités présumées. Il s'agit donc d'un marché à bordereau de prix.

Les formations certifiées doivent être dispensées en français pour les participants francophones et en néerlandais pour les participants néerlandophones par un formateur dont la langue maternelle correspond au régime linguistique du groupe visé.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de ne pas attribuer le marché en tout ou en partie.

Un test de certification devra prendre place pour l'ensemble des agents ayant suivi la même formation. Ce test sera fonction de la matière apprise et sera conçu par les soins du prestataire de services dans le respect des exigences du présent cahier spécial des charges dans la langue mentionnée en collaboration avec un expert en évaluation de l'IFA.

Il est attendu du prestataire de services qu'il puisse chaque fois adapter le programme en fonction de la situation de départ des participants. Le formateur doit pouvoir à tout moment faire le lien avec la situation de travail des participants et les défis/les problématiques auxquels ils sont confrontés tout en poursuivant l'objectif de les préparer à un post-test de certification sur l'objet de la formation.

Le test se déroule dans la langue du participant.

L'IFA se réserve le droit, dans le courant de l'exécution du contrat, de demander des adaptations au prestataire de services. Ces adaptations peuvent être en relation avec le contenu, avec la forme et aussi avec la durée de la formation et/ou du test.

La formation a pour objectif d'apporter la plus-value suivante pour les organisations publiques fédérales :

4. Plus-value

La qualité et la vitesse du travail bureautique seront améliorées.

A l'issue de la formation, les agents devront être capables, en situation de travail de :

- mettre en forme des documents complexes ;
- présenter des données chiffrées sous forme de tableaux et de graphiques ;
- préparer et envoyer du courrier à un nombre important de destinataires ;
- travailler à plusieurs à l'élaboration de documents grâce au suivi des modifications et aux commentaires.

5. Public cible

Agents de niveau B et C amenés à utiliser Excel et Word et qui disposent sur leur lieu de travail de l'équipement nécessaire (pc, Excel et Word de la suite **MS Office 2010** ou version suivante, connexion à internet).

Le groupe de participants provenant de divers horizons de l'administration fédérale peut donc présenter une grande hétérogénéité au niveau des connaissances et de l'expérience, ce que le formateur devra gérer.

6. Prérequis

Le pouvoir adjudicateur estime que le participant dispose des prérequis suivants :

1. Excel : aucun prérequis
2. Word : être capable :
 - de saisir un texte, l'ouvrir, l'enregistrer, le renommer, l'imprimer, le supprimer ;

- d'appliquer une présentation simple (organisation en paragraphes, police, taille et couleur des caractères).

7. Objectifs d'apprentissage

Au terme de la formation certifiée « Apprendre Excel base et Word avancé » en langue française ou en langue néerlandaise, les agents disposeront des aptitudes suivantes :

En Excel :

- compléter un tableau ;
- écrire des formules simples ;
- créer et mettre en forme des feuilles de calcul ;
- créer un classeur et préparer l'impression ;
- insérer, copier et déplacer des cellules ;
- réaliser des graphiques simples.

En Word :

- créer un tableau en exploitant les différentes options de la barre d'outils ;
- réaliser un publipostage ;
- utiliser les styles et le mode plan ;
- ajouter des commentaires et gérer le suivi des modifications ;
- insérer une table des matières, numéroté les titres, ajouter des en-têtes, des pieds de page et des notes en bas de page.

Ces objectifs d'apprentissage ne peuvent pas être modifiés ni supprimés et le programme de formation doit les couvrir tous.

8. Thèmes ou contenu de l'action de formation

Le contenu de l'action de formation est basé sur le contenu des modules e-learning à la disposition des participants sur le campus virtuel de l'IFA, dénommé « Campus OFOIFA » (voir point 12).

Le contenu proposé est le suivant :

1. EXCEL

- 1.1. Découvrez Excel, complétez un tableau
 - 1.1.1. Découverte du tableur
 - 1.1.2. Généralités sur l'environnement
 - 1.1.3. Ouverture d'un classeur
 - 1.1.4. Déplacement dans un classeur
 - 1.1.5. Saisie des données
 - 1.1.6. Modification du contenu d'une cellule
 - 1.1.7. Sélection et effacement de cellules
 - 1.1.8. Annulation et rétablissement d'une action
 - 1.1.9. Enregistrement d'un classeur
- 1.2. Réalisez vos premiers calculs
 - 1.2.1. Saisie d'une formule de calcul
 - 1.2.2. Calcul d'une somme ou autre statistique simple
 - 1.2.3. Calcul d'un pourcentage
 - 1.2.4. Copie vers des cellules adjacentes
- 1.3. Présentez un minimum vos données
 - 1.3.1. Formats numériques simples
 - 1.3.2. Application d'un thème
 - 1.3.3. Mise en valeur des caractères
 - 1.3.4. Police et taille des caractères
 - 1.3.5. Alignement des cellules
 - 1.3.6. Couleur des cellules
 - 1.3.7. Bordure des cellules

- 1.4. Imprimez, créez un classeur
 - 1.4.1. Mise en page
 - 1.4.2. Aperçu et impression
 - 1.4.3. Création d'un nouveau classeur
- 1.5. Maîtrisez des commandes fréquemment utilisées
 - 1.5.1. Zoom d'affichage
 - 1.5.2. Largeur de colonne/hauteur de ligne
 - 1.5.3. Insertion/suppression de lignes, de colonnes et de cellules
 - 1.5.4. Déplacement de cellules
 - 1.5.5. Copie vers des cellules non adjacentes
 - 1.5.6. Copie rapide de la mise en forme d'une cellule
 - 1.5.7. Fusion de cellules
 - 1.5.8. Orientation
 - 1.5.9. Affichage de plusieurs lignes dans une cellule
 - 1.5.10. Style de cellule
 - 1.5.11. Référence absolue dans une formule
 - 1.5.12. Copie de résultats de calcul
- 1.6. Personnalisez les feuilles de vos classeurs
 - 1.6.1. Nom d'une feuille, couleur de l'onglet
 - 1.6.2. Insertion, suppression et arrière-plan de feuilles
 - 1.6.3. Déplacement, copie et masquage d'une feuille
- 1.7. Imprimez pour communiquer
 - 1.7.1. Titres des colonnes/lignes répétés à l'impression
 - 1.7.2. Masquage des éléments d'une feuille
 - 1.7.3. Zone d'impression
 - 1.7.4. Saut de page
 - 1.7.5. Entête et pied de page
- 1.8. Présentez vos chiffres sur des graphiques
 - 1.8.1. Création et déplacement d'un graphique
 - 1.8.2. Gestion d'un graphique
 - 1.8.3. Sélection d'éléments d'un graphique
 - 1.8.4. Ajout et suppression d'éléments
 - 1.8.5. Mise en forme des éléments du graphique
 - 1.8.6. Modification des éléments texte du graphique
 - 1.8.7. Légende et zone de traçage
 - 1.8.8. Séries de données et axes d'un graphique

2. WORD – fonctions avancées

- 2.1. Révision des pré-requis
 - 2.1.1. Découvrez Word et complétez un texte simple
 - 2.1.2. Appliquez une présentation minimale au texte
 - 2.1.3. Créez un document et mettez en page
 - 2.1.4. Présentez un paragraphe, réorganisez le texte
 - 2.1.5. Gérez les tabulations, les listes, la pagination
 - 2.1.6. Découvrez les fonctionnalités incontournables
- 2.2. Sachez placer un tableau dans un texte
 - 2.2.1. Création d'un tableau
 - 2.2.2. Déplacement et saisie dans un tableau
 - 2.2.3. Sélection et insertion de lignes et de colonnes
 - 2.2.4. Suppression de lignes et de colonnes
 - 2.2.5. Style de tableaux
 - 2.2.6. Mise en forme des cellules
 - 2.2.7. Hauteur des lignes et largeur des colonnes
 - 2.2.8. Alignement des cellules et d'un tableau
 - 2.2.9. Fusion et fractionnement de cellules ou d'un tableau
 - 2.2.10. Conversion texte, tableau
 - 2.2.11. Tri d'un tableau, d'une liste ou de paragraphes
 - 2.2.12. Calculs dans un tableau

- 2.3. Imprimez une enveloppe, réalisez un mailing
 - 2.3.1. Création d'une enveloppe ou d'une étiquette
 - 2.3.2. Mailing : associer une liste à un document
 - 2.3.3. Insertion de champs dans un mailing
 - 2.3.4. Exécution d'un mailing
 - 2.3.5. Modification des destinataires
 - 2.3.6. Ajout et suppression des destinataires
 - 2.3.7. Tri d'une liste de destinataires
 - 2.3.8. Sélection des enregistrements à imprimer
 - 2.3.9. Texte conditionnel dans un mailing
 - 2.3.10. Préparation d'étiquettes par mailing
 - 2.3.11. Document à zones variables
- 2.4. Utilisez et finalisez vos longs documents
 - 2.4.1. Affichage d'un document, des fenêtres
 - 2.4.2. Déplacement dans un long document
 - 2.4.3. Section
 - 2.4.4. Entête et pied de page
 - 2.4.5. Entête ou pied de page différencié
 - 2.4.6. Numérotation des pages
 - 2.4.7. Gestion des sauts de page automatiques
 - 2.4.8. Note de bas de page/de fin de document
 - 2.4.9. Gestion des notes de bas de page/de fin de signet
 - 2.4.10. Renvoi automatique
 - 2.4.11. Lien hypertexte
 - 2.4.12. Multicolonnage
 - 2.4.13. Niveaux hiérarchiques des titres
 - 2.4.14. Plan du document
 - 2.4.15. Document maître
 - 2.4.16. Table des matières
 - 2.4.17. Index
 - 2.4.18. Citations et bibliographie
- 2.5. Travailler à plusieurs
 - 2.5.1. Transfert, export : e-mail, blog
 - 2.5.2. Transfert, export : pdf, xps, texte, pages web
 - 2.5.3. Commentaire
 - 2.5.4. Enregistrement des modifications pour le suivi
 - 2.5.5. Gestion du suivi des modifications
 - 2.5.6. Fusion et comparaison de documents
 - 2.5.7. Protection d'un document partagé
 - 2.5.8. Protection d'un document par mot de passe
 - 2.5.9. Finaliser un document
 - 2.5.10. Signature numérique

Cette proposition de contenu pourra faire l'objet d'adaptations, en fonction des modules e-learning mis à disposition ou pour toute autre raison notifiée par l'IFA.

Le dispositif de formation prévoit 2 jours en classe, séparés par une période d'auto-apprentissage de 3 semaines. Le temps à investir par les participants pendant cette période pour découvrir l'ensemble de la matière est estimé à une quinzaine d'heures.

Le 1^{er} jour, la formation a lieu en classe, avec une session dite « d'orientation » destinée

- à présenter les objectifs, le contenu et la méthode d'apprentissage ;
- à s'enquérir de la réalité de travail des participants ;
- à familiariser les participants avec le fonctionnement du Campus OFOIFA et des modules e-learning ;
- à revoir les prérequis ;
- à susciter une réflexion sur la meilleure façon d'organiser son auto-apprentissage ;
- à fixer les modalités pratiques du e-coaching.

L'auto-apprentissage s'étale ensuite sur une période de 3 semaines et exige de la part des participants une quinzaine d'heures de travail individuel. Un coaching à distance (« e-coaching ») est assuré par le formateur.

Le 2^{ème} jour, la formation a lieu en classe, avec une session dite « d'intégration » destinée

- à revoir les acquis et à répondre aux questions ;
- à réaliser des exercices complémentaires sur les matières estimées difficiles par les participants ;
- à réaliser des exercices qui intègrent différentes fonctionnalités des logiciels et qui sont représentatifs des tâches que les participants doivent réaliser sur leur lieu de travail ;
- à préparer le test.

Il est attendu du soumissionnaire qu'il propose un programme précis et détaillé de la formation en classe (jours 1 et 2), avec une répartition de la matière par jour de formation, en lien avec les buts énoncés ci-dessus.

Pour ce faire, le soumissionnaire remplit de manière détaillée et précise le template « Programme de formation » fourni par l'IFA en annexe de ce cahier spécial des charges.

Il est également attendu du soumissionnaire qu'il décrive de façon précise et complète la méthode d'e-coaching qu'il préconise et les actions qu'il propose pour soutenir les participants pendant les 3 semaines d'auto-apprentissage entre les jours 1 et 2. L'environnement technique mis à disposition est décrit ci-dessous (voir point 12).

9. Horaire de formation

Les journées de formation doivent être étalées comme suit :

- **semaine 1 :** 1^{er} jour de formation en classe
- **semaines 2, 3 et 4 :** e-learning (avec e-coaching)
- **semaine 5 :** 2^{ème} jour de formation en classe

La 1^{ère} et la dernière journée de formation devraient idéalement commencer à 9h 00 et se terminer à 16h 30, avec une heure de pause sur le temps de midi.

Par jour
9 h 00 – 10 h 30 10 h 45 – 12 h 15
13 h 15 – 14 h 45 15 h – 16 h 30

10. Forme de la formation

La formation doit être adaptée au public cible (voir point 5), aux objectifs d'apprentissage et à la manière dont les participants vont être évalués. Pour garantir ce résultat, des réunions de préparation avec les formateurs et des représentants de l'IFA seront prévues (voir point16).

11. Matériel didactique

L'IFA fournit les modules e-learning. Il fournit également, sous forme électronique ou sous forme papier, une version FR et une version NL du syllabus qui accompagne les modules e-learning. C'est au soumissionnaire qu'il revient d'imprimer des exemplaires papiers du syllabus pour les participants.

Le développement du matériel didactique fourni par le soumissionnaire en complément des modules e-learning et du syllabus est compris dans le prix du développement de la formation. Le nom de la

фирме не pourra, à aucun moment, apparaître sur les documents, excepté sur les pages de couverture, en tant que partenaire de l'IFA.

La reproduction de tous les supports de cours destinés aux participants (y compris le syllabus) est à la charge du soumissionnaire et est comprise dans le prix d'une journée de formation.

Au début de la formation, tous les participants doivent disposer du syllabus, qu'ils pourront utiliser ultérieurement comme base de travail.

Rappel : le matériel didactique, tout comme le contenu de la formation et du test, doit être rigoureusement identique dans les deux langues.

12. Environnement d'auto-apprentissage

Pour accéder aux cours de bureautique sur le Campus OFOIFA, il est nécessaire de disposer d'un pc avec l'équipement suivant :

- une connexion internet puissante (de type DSL ou câble)
- Microsoft Windows 2000, NT, XP, Vista ou 7
- les logiciels visés installés en version 2010 (ou versions suivantes)
- Internet Explorer 7 ou plus récent
- une autorisation pour les cookies et le Javascript
- une autorisation pour les pop-up
- l'installation du plug-in Flash
- une carte son, des haut-parleurs et un casque

Le formateur a la possibilité de suivre à distance l'avancement de chaque participant dans les modules e-learning.

Pour envoyer leurs questions à l'e-coach, les participants utilisent un template de mail (nom / n° groupe / objet) qu'ils envoient à une adresse « e-coach ». Toute question doit recevoir une réponse dans un **délai maximal de 48 heures**. Le formateur réunit les questions fréquemment posées dans une **FAQ** accessible sur le Campus OFOIFA.

Les participants bénéficient du e-coaching pendant la période d'auto-apprentissage comprise entre le jour 1 et le jour 2 de la formation (semaines 2, 3 et 4). Ils peuvent accéder aux modules e-learning depuis le jour 1 de la formation jusqu'au lendemain du test. et bénéficient d'un help desk technique tout au long de cette période. C'est l'IFA qui assure ce help desk technique.

Le soumissionnaire qui remportera le marché pourra suivre une formation de 3 heures afin de s'initier aux fonctionnalités du Campus OFOIFA.

13. Locaux

Le soumissionnaire met à disposition 4 salles de cours équipées pour pouvoir donner cours à 4 groupes de 10 personnes dans de bonnes conditions. Les pc doivent être équipés de façon à pouvoir accéder aux modules e-learning du Campus OFOIFA (voir point 12).

Les locaux doivent être suffisamment grands pour permettre aux participants de se mouvoir et de prendre des notes sans difficulté. Certains locaux doivent disposer d'un accès pour personnes à mobilité réduite et des toilettes adaptées doivent être accessibles.

Un accueil des participants doit être prévu, avec un accès à des boissons (eau, café). Si les locaux sont à l'écart de lieux de restauration, un espace doit être aménagé pour permettre aux participants de pique-niquer.

Il est indispensable que ces locaux se situent dans la Région de Bruxelles-Capitale et soient facilement accessibles par les transports en commun.

Le choix des locaux en vue de l'exécution du marché sera soumis au chef de projet de l'IFA dès l'attribution du marché. Le soumissionnaire fournira une description précise des locaux prévus afin que le chef de projet puisse vérifier si ce choix satisfait chacune des conditions citées plus haut.

Le pouvoir adjudicateur pourra mettre fin au marché sans indemnité de rupture en cas de non respect de l'un des points précités (localisation, superficies des salles, équipements et commodités).

14. Test de certification

Il s'agit d'un test à livre fermé. Il comprend des questions d'application et des questions ouvertes à réponses courtes. Les questions d'application consistent à réaliser des tâches précises à partir de documents Excel et Word enregistrés sur le disque dur du pc. Les questions ouvertes peuvent être de natures diverses : expliquer brièvement les opérations successives à exécuter pour réaliser une tâche donnée en ayant à disposition les logiciels concernés, nommer ou encore expliquer un concept...

Un questionnaire de test comprend une trentaine de questions dont environ 60% sont des questions d'application et 40%, des questions ouvertes. Les questions sont classées en 3 catégories en fonction de leur niveau de difficulté estimé : faciles, moyennes ou difficiles.

Certaines questions sont communes aux agents de niveaux B et C, tandis que d'autres divergent. Le questionnaire de test destiné aux agents de niveau B contient plus de questions d'un niveau de difficulté élevé que celui destiné aux agents de niveau C.

La session de test, d'une durée maximale d'1/2 jour, se déroule minimum 3 semaines et maximum 3 mois après la formation.

Le test respecte les normes de qualité (fiabilité, validité, ...) requises par l'IFA dans le cadre des formations certifiées. Afin d'aider le soumissionnaire à rédiger un test conforme, un accompagnement est offert par l'IFA au soumissionnaire par une équipe spécialisée dans la rédaction de tests standardisés.

La version définitive du test doit parvenir au pouvoir adjudicateur au moins 1 mois avant la date de passation de ce test.

Les personnes ayant contribué à la réalisation de cette épreuve devront être à disposition du pouvoir adjudicateur pour toute correction à apporter avant le passage du test.

Les grandes étapes de la validation du test sont :

- 1) Fourniture de la table de spécification (intention de tester) par le soumissionnaire ;
- 2) Validation de cette table par le chef de projet de l'IFA ;
- 3) Rédaction des questions par le soumissionnaire (+ grille de correction) ;
- 4) Relecture et commentaires de ces questions (+ grille de correction) par nos docimologues ;
- 5) Adaptation aux commentaires par le soumissionnaire ;
- 6) Validation du questionnaire complet (+ grille de correction si autre que QCM) dans une langue, par les docimologues de l'IFA ;
- 7) Fourniture de la version dans la seconde langue par le soumissionnaire ;
- 8) Relecture linguistique (linguiste de l'IFA) ;
- 9) Adaptation linguistique éventuelle par le soumissionnaire ;
- 10) Validation finale des questions par le soumissionnaire et le chef de projet de l'IFA, dans l'environnement de test de l'IFA ;
- 11) Organisation du test par l'IFA ;
- 12) Correction selon la grille de correction par le soumissionnaire ;
- 13) Analyse des résultats du test par les docimologues de l'IFA ;
- 14) Contact des soumissionnaires par les docimologues suite à l'analyse des questions ayant présenté un problème lors du test ;
- 15) A la demande du pouvoir adjudicateur, dialogue et éventuellement revérification par rapport à une plainte de participant.

Les résultats sont communiqués aux participants par l'IFA maximum 4 mois après la passation du test. Les participants ont la possibilité d'obtenir copie de leur test après la communication des résultats.

Toutes ces étapes seront planifiées avec le chef de projet de l'IFA dès l'attribution du marché.

Le pouvoir adjudicateur pourra mettre fin au marché sans indemnité de rupture en cas de non respect de l'un des points précités (collaboration, délais, disponibilité des rédacteurs du test).

15. Traitement des plaintes

L'IFA peut recevoir des remarques, des questions ou des plaintes des participants concernant le test et/ou la formation par différents canaux (par exemple via le système de gestion de plaintes de l'IFA, via le médiateur fédéral, via des procédures de recours, ...). Tous ces remarques/questions /plaintes sont examinées avec sérieux par le chef de projet de l'IFA. Dans certains cas, celui-ci devra faire appel aux formateurs, surtout quand il s'agit de questions ou de remarques portant sur le contenu (concernant la formation ou le test) qui demandent une expertise dans la matière (par exemple un participant conteste la correction d'une question ou affirme que la matière testée n'a pas été vue au cours).

Les réponses des formateurs aux questions ou remarques qui leur sont soumises par l'IFA constituent partie intégrante de la mission décrite dans ce cahier spécial des charges. Le temps que les formateurs consacrent aux réponses peut être facturé (poste H dans l'inventaire).

Etant donné l'urgence du traitement de la plupart de ces questions/remarques, le soumissionnaire doit y répondre **par écrit** dans un délai maximum de 10 jours calendrier.

16. Préparation de la formation et du test

L'IFA se réserve le droit de planifier plusieurs réunions afin de mettre en place la formation et le test.

Le soumissionnaire doit indiquer dans le formulaire d'offre et l'inventaire le prix forfaitaire unitaire pour une heure de réunion.

Les réunions se font avec le représentant du soumissionnaire désigné comme point de contact privilégié de l'IFA et coordinateur des formations. **Le soumissionnaire doit indiquer dans son offre l'identité de la personne qui sera le point de contact privilégié de l'IFA lors de l'exécution du marché.**

Si le coordinateur estime que la présence d'un ou de plusieurs formateurs est nécessaire lors d'une réunion, il doit proposer à l'IFA d'inviter les personnes nécessaires. La réunion ne sera cependant facturée qu'une seule fois, en fonction du nombre d'heures et non en fonction du nombre de personnes présentes.

17. Déontologie

Au début de la formation, le formateur donne une information générale sur la forme et les objectifs du test, de manière à ce que les participants puissent s'en faire une idée concrète. En aucune manière, les formateurs ne pourront communiquer aux participants des questions concrètes intervenant dans le test. Des plaintes fondées qui parviendraient à l'IFA à ce sujet, et qui ont trait à la déontologie, donnent à l'IFA le droit d'exiger du prestataire de services que le formateur en question soit immédiatement écarté. De plus, l'IFA peut prendre des mesures d'office décrites dans les articles 44 et 155 de l'AR du 14 janvier 2013.

18. Organisation pratique

L'IFA prend en charge la répartition des participants en groupes, les invitations à la formation et au test et la communication des résultats, de même que toute l'organisation pratique des tests, en ce compris la mise à disposition de locaux équipés du matériel nécessaire. Par contre, les salles de formation équipées sont mises à disposition par le prestataire de services.

APPROUVE :

BRUXELLES

Piet Coppens
Secrétaire d'Etat à la Fonction publique
et à la Modernisation des Services publics

Partie 3 : annexes

Annexe 1 : formulaire d'offre

Annexe 2 : inventaire

Annexe 3 : formulaire destiné à l'examen des critères de sélection relatifs aux capacités techniques du soumissionnaire

Annexe 4 : template pour le curriculum vitae des formateurs

Annexe 5 : template pour le programme de formation

Annexe 6 : template pour la table de spécification et de référencement des questions d'un test

Annexe 1 : formulaire d'offre

Formation certifiée en blended learning « Apprendre Excel base et Word avancé » en français et en néerlandais

Service public fédéral A
Institut de Formation de l'Administration fédérale
Boulevard Bischoffsheim 15
1000 BRUXELLES
Tél. : 02/99273 33
Fax : 02/992 74 95
brigitte.vansande@ofa.fgov.be

CAHIER SPECIAL DES CHARGES OI/FC/BC/13/03

Appel d'offres ouvert pour une formation certifiée en blended learning « Apprendre Excel base et Word avancé » en français et en néerlandais dans le cadre des formations certifiées de niveaux B et C

La firme / La personne

--

(dénomination complète)

dont l'adresse est

--

(rue)

(code postal et commune)

(pays)

dont le numéro de TVA est

--

immatriculée à la **Banque Carrefour des Entreprises** sous le numéro

--

et pour laquelle **Monsieur/Madame (*)**

--

(nom)

(fonction)

domicilié(e) à l'adresse

--

(rue)

(code postal et commune)

(pays)

* agissant comme **soumissionnaire ou fondé de pouvoirs** (veuillez joindre une preuve de cette **qualité**) et signant ci-dessous, **s'engage à exécuter, conformément aux conditions et dispositions du cahier spécial des charges OI/FC/BC/13/03, le service ici détaillé, moyennant les prix forfaitaires unitaires suivants, indiqués en lettres et en chiffres, libellés en euro, hors TVA, de :**

A. Prix forfaitaire unitaire hors TVA pour le développement de la formation (toutes les prestations liées au développement de la formation sur base des modules e-learning disponibles, dans le respect du cahier spécial des charges (rédaction du programme de formation, des supports et matériel didactiques **en FR et en NL**) ; validation)

[en lettres et en chiffres en euro]

Nombre estimé : **1**

Ce qui donne un montant total, hors TVA, pour le nombre total de groupes mentionné dans le cahier spécial des charges, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

Auquel doit être ajoutée la TVA de :

.....%...

Ce qui donne un montant total, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

B. Prix forfaitaire unitaire hors TVA pour un jour de formation en classe en français ou en néerlandais (1 jour de formation comprend la prestation du formateur (selon l'horaire déterminé dans le CSC), pour un public de 10 personnes, la reproduction du syllabus et la fourniture des supports et matériel didactique utiles à la formation)

[en lettres et en chiffres en euro]

Nombre estimé de jours de formation prévus pour la première année, comme mentionné dans le cahier spécial des charges : **180** jours de formation.

Ce qui donne un montant total, hors TVA, pour le nombre total de jours de formation, comme mentionné dans le cahier spécial des charges, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

Auquel doit être ajoutée la TVA de

.....%

ce qui donne un montant total, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

C. Prix forfaitaire unitaire hors TVA pour un jour de location d'un local de classe spécifiquement équipé pour la présente formation (1 jour de location comprend les frais de location d'une salle de cours pour 10 personnes, les pc équipés des logiciels nécessaires (voir CSC), la connexion à Internet, les frais liés à l'accueil des participants)

[en lettres et en chiffres en euro]

Nombre estimé de jours de location, comme mentionné dans le cahier spécial des charges : **180 jours de location**

Ce qui donne un montant total, hors TVA, pour le nombre total de jours de location, comme mentionné dans le cahier spécial des charges, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

Auquel doit être ajoutée la TVA de

.....%

ce qui donne un montant global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

D. Prix forfaitaire unitaire hors TVA pour le e-coaching en français ou en néerlandais d'un participant au trajet de formation en blended learning (le coaching à distance comprend un accompagnement et un soutien des participants pendant la période d'auto-apprentissage ; des réponses aux questions de participants concernant les modules e-learning et les apprentissages)

[en lettres et en chiffres en euro]

Ce qui donne un montant total, hors TVA, pour le nombre total de **900** participants la première année, comme mentionné dans le cahier spécial des charges, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

Auquel doit être ajoutée la TVA de

.....%

ce qui donne un montant global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

E. Prix forfaitaire unitaire hors TVA pour le développement d'un test de certification en français et en néerlandais (un test comprend la rédaction de la table de spécification, la rédaction d'une trentaine de questions en FR et en NL selon le mode de questionnement demandé dans le cahier spécial des charges, la mise en conformité aux normes de l'IFA)

[en lettres et en chiffres en euro]

Nombre estimé de tests prévus pour la première année, comme mentionné dans le cahier spécial des charges : **6** tests (2 tests en FR et NL, pour chacune des 3 vagues de 300 participants)

Ce qui donne un montant total, hors TVA, pour le nombre total de tests, comme mentionné dans le cahier spécial des charges de :

[en lettres et en chiffres en euro]

Auquel doit être ajoutée la TVA de

.....%

ce qui donne un montant global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

F. Prix forfaitaire unitaire hors TVA par personne pour la correction du test en français ou en néerlandais et la fourniture des résultats dans le format exigé par l'IFA (la correction d'un test comprend la correction proprement dite, la fourniture des résultats dans le format exigé par l'IFA, les réponses aux questions éventuelles posées par les docimologues)

[en lettres et en chiffres en euro]

Nombre estimé de corrections de test prévues pour la première année, comme mentionné dans le cahier spécial des charges : **900 corrections**

Ce qui donne un montant total, hors TVA, pour le nombre total de corrections de test, comme mentionné dans le cahier spécial des charges, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

Auquel doit être ajoutée la TVA de

.....%

ce qui donne un montant total, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

G. Prix forfaitaire unitaire hors TVA pour une heure de réunion (une heure de réunion peut avoir pour objet la préparation de la formation ou tout autre sujet en lien avec la formation et/ou le test)

[en lettres et en chiffres en euro]

Nombre estimé d'heures de réunion prévues pour la première année, comme mentionné dans le cahier spécial des charges : **20 heures**

Ce qui donne un montant total, hors TVA, pour le nombre total d'heures de réunion, comme mentionné dans le cahier spécial des charges, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

Auquel doit être ajoutée la TVA de :

.....%...

Ce qui donne un montant global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

H. Prix forfaitaire unitaire hors TVA par heure pour le traitement des plaintes et des recours
(une heure de traitement des plaintes et des recours peut comprendre l'analyse des plaintes et des recours, la communication avec l'IFA)

[en lettres et en chiffres en euro]

Nombre estimé d'heures prévues pour le traitement des plaintes et des recours la première année, comme mentionné dans le cahier spécial des charges : **9 heures**

Ce qui donne un montant total, hors TVA, pour le nombre total d'heures, comme mentionné dans le cahier spécial des charges, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

Auquel doit être ajoutée la TVA de :

.....%

Ce qui donne un montant global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en euro]

Ce qui donne un montant total, hors T.V.A. et T.V.A. incluse, de :

Hors TVA	TVA comprise
[en lettres et en chiffres en euro]	[en lettres et en chiffres en euro]

Les sommes dues seront payées par l'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur par virement ou versement sur

le **compte n°** :

La langue

néerlandaise/française

est choisie pour l'interprétation du contrat.

Toute correspondance concernant l'exécution du marché doit être envoyée à l'adresse suivante :

	(rue) (code postal et commune) (n° de ☎ et de Fax) (adresse e-mail)
--	--

Fait :	À		Le	2013
---------------	---	--	----	------

Le soumissionnaire ou le fondé de pouvoirs :

	(nom) (fonction) (signature)
--	--

<i>(Réservé à l'administration)</i> APPROUVE, Bruxelles Piet Coppens Secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics

POUR MEMOIRE : DOCUMENTS A JOINDRE OBLIGATOIREMENT A L'OFFRE :

- **Tous les documents et renseignements demandés dans le cadre des critères de sélection et d'attribution ;**
- **Toutes les autres pièces que le soumissionnaire doit joindre à son offre.**

N'oubliez pas de prévoir une numérotation continue de toutes les pages de votre offre, de votre inventaire et des annexes.

Annexe 2 : inventaire

Formation certifiée « Apprendre Excel base et Word avancé » en français et en néerlandais

CAHIER SPECIAL DES CHARGES OI/FC/BC/13/03

POSTE	UNITÉ DE COMMANDE	DÉTAIL DE L'UNITÉ DE COMMANDE	PRIX FORFAITAIRE UNITAIRE HTVA	QUANTITE PRÉSUMÉE POUR L'ANNÉE 1 (EXPRIMÉE EN UNITES DE COMMANDE)	PRIX TOTAL HTVA	PRIX TOTAL TVAC
A. Prix forfaitaire unitaire pour le développement de la formation	1 développement de formation	- toutes les prestations liées au <u>développement</u> de la formation sur base des modules e-learning disponibles, dans le respect du cahier spécial des charges (rédaction : programme de formation, supports et matériel didactiques hors syllabus, en FR et en NL) - sa <u>validation</u> (voir cahier spécial des charges)		1		
B. Prix forfaitaire unitaire pour un jour de formation en classe en français ou en néerlandais	1 jour de formation	1 jour de formation comprend : - la <u>prestation</u> du formateur (selon l'horaire déterminé dans le CSC) - pour un public de 10 personnes - la <u>reproduction</u> du syllabus pour ce même nombre de participants + la <u>fourniture des supports et du matériel didactique</u> utiles à la formation		180 jours de formation		
C. Prix forfaitaire unitaire pour un jour de location d'un local spécifiquement équipé pour la présente formation	1 jour de location d'1 local	1 jour de location comprend : - les frais de <u>location</u> d'une salle de cours pour 10 personnes - les <u>pc</u> équipés des logiciels nécessaires (voir cahier spécial des charges) - la <u>connexion</u> à Internet - les frais liés à l'<u>accueil</u> des participants		180 jours de location		

D. Prix forfaitaire unitaire pour le e-coaching en français ou en néerlandais d'un participant au trajet de formation en blended learning	Coaching à distance pour 1 participant	Le coaching à distance comprend : - un <u>accompagnement</u> et un <u>soutien</u> des participants pendant la période d'auto-apprentissage - des <u>réponses</u> aux questions de participants concernant les modules e-learning et les apprentissages		900 participants		
E. Prix forfaitaire unitaire pour le développement d'un test de certification en français et en néerlandais	1 test	Un test comprend : - la rédaction de la <u>table de spécification</u> - la rédaction d'une trentaine de <u>questions en FR et en NL</u> selon le mode de questionnement demandé dans le CSC, à partir d'une banque de questions de l'IFA - la mise en <u>conformité</u> aux normes de l'IFA (versions révisées)		6 tests		
F. Prix forfaitaire unitaire par personne pour la correction du test en français ou en néerlandais et la fourniture des résultats	Correction du test pour 1 participant	La correction d'un test comprend : - la <u>correction</u> proprement dite - la fourniture des <u>résultats</u> dans le format exigé par l'IFA - les <u>réponses</u> aux questions éventuelles posées par les docimologues		900 corrections		
G. Prix forfaitaire unitaire pour une heure de réunion	1 heure de réunion	Une heure de réunion peut avoir pour objet : - la préparation de la formation - tout sujet en lien avec la formation et/ou le test		20 heures		
H. Prix forfaitaire unitaire par heure pour le traitement des plaintes et des recours	1 heure de traitement des plaintes et des recours	Une heure de traitement des plaintes et des recours peut comprendre : - l' <u>analyse</u> des plaintes et recours - la <u>communication</u> avec l'IFA		9 heures		

Cet inventaire fait partie intégrante de mon offre du.....2013.

Le soumissionnaire (nom, prénom, fonction dans l'entreprise et signature de la personne signataire de l'offre).

	(nom)
	(fonction)
	(signature)

Annexe 3 : formulaire destiné à l'examen des critères de sélection relatifs aux capacités techniques du soumissionnaire
--

Nom et prénom des formateurs dont le C.V. est joint	Langue maternelle	Langue équivalente à la langue maternelle

Annexe 4 : template pour le curriculum vitae des formateurs

Curriculum vitae

Prénom et nom du formateur :

Coordonnées du formateur :

Téléphone :

E-mail :

Langue

Langue maternelle :

OU/ET

Langue maîtrisée à un niveau équivalent à la langue maternelle :

Diplôme(s) obtenu(s) en relation avec la matière enseignée :

Diplôme(s) pédagogique(s) obtenu :

Références (uniquement pour les 5 dernières années !)

Expertise en tant que formateur Word et Excel, en particulier dans le cadre de formations en blended learning dans le secteur des services :

Année d'exécution de la mission	Nom et adresse de l'organisation / l'entreprise concernée, avec, le cas échéant, mention du département / service spécifique pour lequel la mission a été exécutée	Nom de la personne de contact + e-mail et numéro de téléphone	Nombre de jours de formation prestés	Groupe cible : - secteur (par ex. <i>production, services, administration</i>) - niveau de formation (par ex. <i>qualifié, peu qualifié</i>), -fonction (par ex. <i>dirigeants, collaborateurs administratifs</i>) -niveau de départ (<i>par ex. débutants, avancés</i>) et nombre de participants	Brève description de la mission (thème, objectifs, méthodologie)

Annexe 5 : template pour le programme de formation

Programme de formation

Objectifs	Thèmes	Méthodes pédagogiques			Planification
		Exposé / Démonstration	Discussion / débat	Mise en pratique / exercices Exercices d'application, études de cas, mises en situation ...	
Jour 1					
	Accueil				9h 00 - 9h 30
Objectif 1	Thème 1.1			X	9h 30 - 10h 30
	Thème 1.2	X		X	
Pause					10h 30 - 10h 45
	Thème 1.3		X	X	10h 45 - 11h 15
Objectif 2	Thème 2.1	X			11h 15 - 12h 15
	Thème 2.2	X	X		
	Thème 2.3		X	X	
Pause					12h 15 - 13h 15
Objectif 3	Thème 3.1	X		X	13h 15 - 14h 45
...	...	...	...	...	...

Annexe 6 : template pour la table de spécification et de référencement des questions d'un test

Titre de la formation : Apprendre Excel base et Word avancé
Date du test : xx-xx-xxxx
Chef de projet IFA :
Nom du responsable pour le test :
Langue de travail :
Docimologue IFA :

Examen à livre ouvert ou fermé : fermé

Modes de questionnement : questions d'application / questions ouvertes à réponses brèves

TABLE DE SPECIFICATION			
Phase 1			
Objectifs de formation	Importance de l'objectif (*)	Thèmes (**)	Catégories d'évaluation (ce qui sera évalué) (***)
Objectif 1	X%	Description du thème 1	Savoir
		Description du thème 2	-
		Description du thème 3	Savoir-faire cognitif
Objectif 2	Y%	Description du thème 4	Savoir-faire pratique
		...	Savoir-faire cognitif
Objectif 3	Z%	...	Savoir-faire pratique
Objectif 4	X%	...	Attitudes
...	...	...	...
TOTAL	100%		

REFERENCEMENT DES QUESTIONS
Phase 2
Références aux questions du test (****)
Question 2
-
Questions 1, 3
Question 4
Question 4
...
...
...

- (*) Exprimé en pourcentage de l'ensemble du test
- (**) Différents thèmes peuvent être associés à un objectif. Il se peut que certains thèmes ne soient pas évalués. Dans ce cas, il est nécessaire de faire la distinction. Comment ? En mettant en gras les thèmes à évaluer.
- (***) **Savoir** : reproduction de ce qui a été vu pendant le cours
Savoir-faire cognitif : appliquer ce qui a été vu pendant la formation à une situation
Savoir-faire pratique : sont liées à des gestes, des actes et des automatismes
Attitudes : ensemble de comportements observables qui sont nécessaires à l'exercice de la fonction (en particulier relationnels et liés à des opinions et valeurs)
- (****) Indiquez les références de 8 questions (à titre d'exemples), numérotées de 1 à 8, en lien avec des objectifs et thèmes prioritaires de la formation (4 questions Word et 4 questions Excel / 5 questions d'application et 3 questions ouvertes à réponses courtes).

Notez ces 8 questions avec, pour chacune d'elles, les réponses ou résultats attendus et la part du score qui sera attribuée à chaque élément de réponse (grille de correction). Chaque question sera cotée sur 1 point. Par exemple, si la question n°1 comporte 3 éléments de réponse, vous devrez tous les préciser en indiquant la part du score de chacun (0,x/1).