



Federale  
Overheidsdienst  
FINANCIEN



## Cahier spécial des charges :

**Procédure ouverte relative à la fourniture de licences pour de l'e-learning en langues avec activités de formation complémentaires**

**Publication au niveau européen**

Cahier spécial des charges n° S&L/DA/2019/052  
Date et heure limites du dépôt des offres : 17/12/2019 avant 10.15 heures



Afdeling  
Aankopen

## **TABLE DES MATIERES**

<b>A. DÉROGATIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>4</b>
<b>B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>4</b>
1. OBJET ET NATURE DU MARCHÉ .....	4
2. DUREE DU CONTRAT .....	5
3. POUVOIR ADJUDICATEUR – INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES.....	5
4. DOCUMENTS REGISSANT LE MARCHÉ .....	6
4.1. Législation .....	6
4.2. Documents du marché .....	6
5. LIMITATION ARTIFICIELLE DE LA CONCURRENCE – CONFLITS D'INTERETS – RESPECT DU DROIT ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DU TRAVAIL. ....	6
5.1. Limitation artificielle de la concurrence .....	6
5.2. Conflit d'intérêts – système de rotation .....	6
5.3. Respect du droit environnemental, social et du travail .....	7
6. QUESTIONS / REPONSES.....	7
<b>C. ATTRIBUTION .....</b>	<b>8</b>
1. DROIT ET MODALITES DE DEPOT ET D'OUVERTURE DES OFFRES .....	8
1.1. Droit et mode d'introduction des offres .....	8
1.1.1. Offres déposées par des moyens électroniques.....	8
1.1.2. Modification ou retrait d'une offre déjà introduite .....	9
1.2. Dépôt des offres .....	10
2. OFFRES .....	10
2.1. Données à mentionner dans l'offre .....	10
2.2. Durée de validité de l'offre .....	11
2.3. Sous-traitants .....	11
3. PRIX.....	11
4. MOTIFS D'EXCLUSION – SELECTION QUALITATIVE – REGULARITE DES OFFRES – CRITERES D'ATTRIBUTION.....	12
4.1. Motifs d'exclusion et sélection qualitative .....	12
4.1.1. Motifs d'exclusion .....	12
4.1.2. Sélection qualitative .....	15
4.2. Régularité des offres .....	16
4.3. Critères d'attribution .....	16
4.3.1. Liste des critères d'attribution pour le lot 1 (e-learning néerlandais) .....	16
4.3.2. Méthode de détermination de l'offre la plus avantageuse pour le lot 1 .....	16
4.3.4. Liste des critères d'attribution pour le lot 2 (e-learning français, anglais et allemand) .....	20
4.3.5. Méthode de détermination de l'offre la plus avantageuse pour le lot 2 .....	20
<b>D. EXÉCUTION.....</b>	<b>25</b>
1. FONCTIONNAIRE DIRIGEANT .....	25
2. DISPOSITIONS DE REVISION .....	25
2.1. Révision des prix .....	25
2.1.1. Principes et calcul .....	25
2.1.2. Demande.....	26
2.2. Imposition ayant une incidence sur le montant du marché.....	26
2.3. Circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire .....	26
2.4. Faits de l'adjudicateur et de l'adjudicataire .....	27
2.5. Dommages et intérêts pour les suspensions ordonnées par l'adjudicateur et les incidents lors de l'exécution.....	27
3. RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE DE SERVICES .....	27
4. RECEPTION DES SERVICES PRESTES .....	28
4.1. Réception des services prestés .....	28
4.2. Réception définitive .....	28
5. CAUTIONNEMENT.....	28
5.1. Constitution du cautionnement.....	28
5.2. Libération du cautionnement .....	30
6. EXECUTION DES SERVICES.....	30
6.1. Exécution.....	30
6.2. Conditions de l'exécution .....	33
6.3. Clause d'exécution .....	34

7. FACTURATION ET PAIEMENT.....	34
7.1. Dispositions générales.....	34
7.2. Commandes effectuées par le Service Public Fédéral Finances.....	35
7.3. Commandes effectuées par le Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Énergie.....	36
7.4. Commandes effectuées par SMALS.....	36
7.5. Commandes effectuées par le SPP Politique scientifique.....	36
7.6. Commandes effectuées par l'Organe de coordination pour l'analyse de la menace.....	36
7.7. Commandes effectuées par le Service Public Fédéral Mobilité et Transports.....	37
8. ENGAGEMENTS PARTICULIERS POUR LE PRESTATAIRE DE SERVICES.....	37
9. LITIGES.....	39
10. AMENDES ET PENALITES.....	39
10.1. Non-paiement des prestations non exécutées.....	39
10.2. Amende pour livraison tardive.....	39
10.3. Amende pour non-disponibilité du service.....	39
10.4. Imputation des amendes et pénalités.....	40
<b>E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES.....</b>	<b>41</b>
1. CONTEXTE.....	41
1.1. Le Service Public Fédéral Finances.....	41
1.2. Le Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie.....	41
2. OBJET DU MARCHÉ.....	42
3. OBJECTIFS DES FORMATIONS EN BLENDED LEARNING.....	42
4. TRAJETS DE FORMATION DEMANDES.....	42
5. CONTENU ET PRESENTATION DES COURS.....	43
5.1. Scénario des cours et structure des leçons.....	43
5.2. Compétences à acquérir.....	44
5.3. Richesse des données et statistiques produites par le module de cours.....	44
6. SUIVI PEDAGOGIQUE.....	45
6.1. Suivi des participants.....	45
6.2. Tests d'évaluation de la progression de l'e-apprenant.....	45
6.3. Support.....	46
7. ACTIVITES DE FORMATION COMPLEMENTAIRES (BLENDED LEARNING).....	46
7.1. Conversations téléphoniques.....	46
7.2. Classes virtuelles.....	46
7.3. Autres activités complémentaires proposées.....	47
8. RAPPORTS MENSUELS D'ACTIVITES ET SLA.....	47
9. ACCES A L'APPLICATION: LICENCES DE TEST.....	47
10. ASPECTS TECHNIQUES.....	47
10.1. Technologie multimédia.....	47
10.2. Environnement informatique du SPF Finances.....	48
11. QUANTITES PRESUMÉES – QUANTITES MINIMALES.....	49
11.1. Lot 1.....	49
11.2. Lot 2.....	50
<b>F. ANNEXES.....</b>	<b>51</b>
ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'OFFRE.....	52
ANNEXE 2 : MODÈLE DE RÉFÉRENCE POUR LE LOT 1 : NEERLANDAIS.....	56
ANNEXE 3 : MODÈLE DE RÉFÉRENCE POUR LE LOT 2 : E-LEARNING FRANÇAIS, ANGLAIS ET ALLEMAND.....	57
ANNEXE 4 : FIRME ETRANGERE - ÉTABLISSEMENT STABLE.....	58
ANNEXE 5 : FORMULAIRE DE QUESTIONS-RÉPONSES.....	60

**SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES**

Service d'encadrement Budget et Contrôle de gestion  
 Division Achats  
 North Galaxy – Tour B4 – boîte 961  
 Boulevard du Roi Albert II, 33  
 1030 BRUXELLES

**CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES n° S&L/DA/2019/052**  
**Procédure ouverte relative à la fourniture de licences pour de l'e-learning en langues avec activités de formation complémentaires**

**A. DÉROGATIONS GÉNÉRALES**

**IMPORTANT**

En application de l'article 9, paragraphe 4, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que, dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé aux articles :

- 123 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 relatif aux amendes.

**B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

**1. Objet et nature du marché**

Le présent marché a pour objet la fourniture de licences pour de l'e-learning en langues avec activités de formation complémentaires.

Il a été opté pour une procédure ouverte avec publicité européenne.

Le présent marché est un marché de fournitures.

Il s'agit d'un marché à bordereau de prix (article 2, 4° de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques).

Ce marché comporte deux lots :

LOT	DÉNOMINATION
1	e-learning néerlandais
2	e-learning français, anglais et allemand

Les lots sont décrits dans la partie E « Prescriptions techniques » de ce cahier spécial des charges.

Le soumissionnaire peut introduire une offre pour un seul lot ou pour deux. Il remet une offre pour chacun des lots qu'il a choisis. Ces offres doivent être consignées dans un document unique.

Une offre incomplète pour un lot entraîne l'irrégularité de l'offre pour ce seul lot.

Aucune variante et aucune option ne sont admises.

Les propositions d'amélioration de l'offre en cas de regroupement de lots ne sont pas autorisées.

### **IMPORTANT**

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de ne pas attribuer ce marché et de décider qu'il fera l'objet d'un nouveau marché, au besoin suivant un autre mode de procédure.

## **2. Durée du contrat**

La date du début du contrat sera mentionnée dans le courrier de notification de l'attribution du marché. Le contrat est conclu pour une durée de 4 ans.

Le pouvoir adjudicateur peut toutefois mettre fin au contrat à la fin de la première, de la deuxième et de la troisième année, à condition que la notification adressée à l'autre partie par lettre recommandée à la poste soit envoyée au moins 3 mois avant la fin de l'année d'exécution en cours.

L'adjudicataire ne peut pas réclamer, à cet effet, de dommages et intérêts.

## **3. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires**

Le pouvoir adjudicateur est l'État belge, représenté par le ministre des Finances.

Des informations complémentaires relatives à la procédure et au contenu du marché peuvent être obtenues auprès de la Division Achats, à l'adresse e-mail [finprocurement@minfin.fed.be](mailto:finprocurement@minfin.fed.be) **en mentionnant la référence S&L/DA/2019/052 et la dénomination « INFO e-learning langues »**

Dans le cadre du présent marché, le SPF Finances agit en tant que centrale d'achat, conformément à l'article 2, 6°, a), de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Le SPF Finances est chargé de l'attribution et de la conclusion du présent marché afin de satisfaire à ses propres besoins ainsi qu'à ceux :

- du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Énergie,
- du SPP Politique scientifique,
- de l'Organe de coordination pour l'analyse de la menace,
- du SPF Mobilité et Transports,
- de Smals.

Seuls les pouvoirs adjudicateurs désignés ci-dessus par leur nom sont autorisés à passer des commandes sur la base du présent marché.

Le service dirigeant est le SPF Finances.

Le service dirigeant est le contact privilégié pour toute correspondance importante relative au marché. Voir également D. 1. Pour l'identité du fonctionnaire dirigeant.

Le marché établit le cadre légal, financier, technique et administratif qui régit les relations entre les parties bénéficiaires et le(s) adjudicataire(s) pendant la durée de validité.

Par conséquent, chaque fois qu'il est fait mention du « SPF Finances » dans le présent texte, il convient de lire effectivement « SPF Finances » pour tout ce qui concerne l'attribution ou la précède, ou « SPF Finances ou les autres pouvoirs adjudicateurs, désignés ci-avant » pour

tout ce qui concerne l'exécution (à savoir l'ensemble des points de la partie « D. Exécution » du présent cahier spécial des charges).

La conclusion du marché ne donne au fournisseur aucun droit d'exclusivité. Le SPF Finances peut, même pendant la période de validité du marché, faire exécuter des fournitures identiques ou analogues à celles décrites dans le présent cahier spécial des charges, par d'autres fournisseurs ou par ses propres services. Dans ce cas, l'adjudicataire ne peut pas réclamer de dommages et intérêts.

## **4. Documents régissant le marché**

### **4.1. Législation**

- La directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à la passation des marchés publics ;
- La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics ;
- L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques ;
- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution ;
- 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 ;
- Le Règlement général sur la Protection du Travail (RGPT) et le Code sur le bien-être au travail ;
- La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ;
- Le Règlement général sur les Installations électriques (RGIE) ;
- La législation environnementale de la région concernée
- La loi du 11 décembre 2016 portant diverses dispositions concernant le détachement de travailleurs ;
- Toutes les modifications aux lois et arrêtés précités, en vigueur le jour de l'ouverture des offres.

### **4.2. Documents du marché**

- Les avis ou les rectificatifs de marchés concernant le présent marché, publiés au Journal officiel de l'Union européenne ou au Bulletin des Adjudications, en font partie intégrante. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de l'établissement de son offre.
- Ce cahier spécial des charges n° S&L/DA/2019/052;
- L'offre approuvée de l'adjudicataire.

## **5. Limitation artificielle de la concurrence – Conflits d'intérêts – Respect du droit environnemental, social et du travail.**

### **5.1. Limitation artificielle de la concurrence**

L'attention des soumissionnaires est attirée sur l'article 5 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics qui stipule que les soumissionnaires sont invités à ne poser aucun acte, à ne conclure aucune convention ou entente de nature à fausser les conditions normales de la concurrence.

### **5.2. Conflit d'intérêts – système de rotation**

L'attention des soumissionnaires est attirée sur les articles 6 et 69, alinéa 1er, 5° et 6°, de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, ainsi que sur l'article 51 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques en ce qui concerne les situations susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts lors de la passation

et de l'exécution du marché, et ce, afin d'éviter toute distorsion de concurrence et d'assurer l'égalité de traitement de tous les soumissionnaires.

Dans le cadre de la lutte contre les conflits d'intérêts et plus particulièrement afin d'éviter le mécanisme du tourniquet (« revolving doors ») tel qu'il est défini dans la loi du 8 mai 2007 portant assentiment à la Convention des Nations unies contre la corruption, faite à New York le 31 octobre 2003, le soumissionnaire s'abstient de faire appel à un ou plusieurs anciens collaborateurs (internes ou externes) du SPF Finances, dans les deux ans qui suivent son/leur démission, départ à la retraite ou tout autre type de départ du SPF Finances, de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, pour l'élaboration et/ou l'introduction de son offre ou toute autre intervention dans le cadre de la procédure de passation, ainsi que pour certaines tâches à réaliser dans le cadre de l'exécution du présent marché.

La disposition qui précède ne s'applique toutefois que lorsqu'il existe un lien direct entre les activités antérieures prestées pour le pouvoir adjudicateur par la ou les personnes concernées et ses/leurs activités dans le cadre du présent marché.

Toute infraction à cette mesure pouvant être de nature à fausser les conditions normales de la concurrence est passible d'une sanction, conformément aux dispositions de la législation et de la réglementation relatives aux marchés publics.

### **5.3. Respect du droit environnemental, social et du travail**

Les opérateurs économiques sont tenus de respecter et de faire respecter par toute personne agissant en qualité de sous-traitant à quelque stade que ce soit et par toute personne mettant du personnel à disposition pour l'exécution du marché actuel, toutes les obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit de l'Union européenne, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail énumérées à l'annexe II de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

## **6. Questions / réponses.**

Les candidats-soumissionnaires sont priés de faire parvenir leurs questions au pouvoir adjudicateur par courrier électronique à l'adresse suivante : [finprocurement@minfin.fed.be](mailto:finprocurement@minfin.fed.be).

Seules les questions reçues par le pouvoir adjudicateur le **27/11/2019** au plus tard seront traitées. Dans l'objet du courriel, le soumissionnaire renseignera « INFO e-learning langues ».

Le pouvoir adjudicateur a décidé de publier sur le site Internet du SPF Finances <http://finances.belgium.be/fr/> à la rubrique « Marchés Publics » les réponses aux questions posées par les candidats-soumissionnaires.

Pour autant qu'ils aient été demandés dans les délais, les renseignements complémentaires sur les documents du marché ou le document descriptif sont communiqués par le pouvoir adjudicateur six jours au plus tard avant la date limite de réception des offres.

Si aucune question n'est posée dans le délai prescrit, il ne sera rien publié.

## **C. ATTRIBUTION**

### **1. Droit et modalités de dépôt et d'ouverture des offres**

#### **1.1. Droit et mode d'introduction des offres**

L'attention est attirée sur le fait qu'un soumissionnaire ne peut déposer qu'une seule offre par marché.

Chaque participant à un groupement d'opérateurs économiques sans personnalité juridique est considéré comme un soumissionnaire.

Les participants à un groupement d'opérateurs économiques sans personnalité juridique doivent désigner celui d'entre eux qui représentera le groupement à l'égard du pouvoir adjudicateur.

En application de l'article 14 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, la soumission et la réception électroniques des offres doivent avoir lieu à l'aide de moyens de communication électroniques.

##### **1.1.1. Offres déposées par des moyens électroniques**

**Le pouvoir adjudicateur impose l'utilisation de moyens électroniques sous peine de nullité de l'offre.**

Les communications et les échanges d'informations entre l'adjudicataire et les opérateurs économiques, y compris la transmission et la réception électroniques des offres, doivent être réalisés, à tous les stades de la procédure de passation, par le biais de moyens de communication électroniques.

Les offres électroniques doivent être envoyées par le biais du site Internet e-tendering <https://eten.publicprocurement.be>, qui garantit le respect des conditions stipulées à l'article 14, § 6 et § 7, de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Le rapport de dépôt relatif à l'offre, aux annexes et au document unique de marché européen (DUME) doit être revêtu d'une signature électronique qualifiée (article 43 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques).

Vu que l'envoi d'une offre par courriel ne satisfait pas aux conditions de l'article 14, § 7, de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, il n'est pas autorisé de déposer une offre de cette manière.

Par le seul fait de déposer son offre par le biais de moyens de communication électroniques, le soumissionnaire accepte que les données de son offre soient enregistrées par le dispositif de réception des documents.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le site Internet <http://www.publicprocurement.be> ou par le biais du numéro de téléphone +32 (0)2 740 80 00 du helpdesk du service e-procurement.



**IMPORTANT**

1. Il est recommandé au soumissionnaire de s'enregistrer au plus tard la veille de l'ouverture des offres afin de pouvoir prendre contact avec le helpdesk du service e-procurement pour résoudre d'éventuels problèmes d'accès au site <https://eten.publicprocurement.be/>.
2. Il doit être tenu compte de la taille du fichier introduit par voie électronique ; celui-ci ne peut pas dépasser 350 Mo.

**IMPORTANT**

1. La(les) signature(s) électronique(s) qualifiée(s) doi(ven)t être émise(s) par la(les) personne(s) mandatée(s) à engager le soumissionnaire.
2. Lors de la signature du rapport de dépôt par le mandataire, ce dernier mentionne clairement son (ses) mandant(s). Le mandataire joint l'acte électronique authentique ou sous seing privé qui lui accorde ses pouvoirs ou une copie scannée de la procuration. Le mandataire fait le cas échéant référence au numéro de l'annexe du Moniteur belge qui a publié l'extrait de l'acte concerné, en mentionnant la page et/ou le passage concernés.

Dans le cadre de l'habilitation à engager une société dans une SA, le pouvoir adjudicateur attire l'attention du soumissionnaire sur la jurisprudence liée au concept de la gestion journalière :

- l'arrêt de la Cour de cassation du 26 février 2009 (A.R. F.07.0043F., Arr. Cass. 2009, 660), où les actes de gouvernance journalière sont considérés comme des actes « qui ne dépassent pas les besoins de la vie quotidienne de la société ou des actes qui, en raison tant de leur peu d'importance que de la nécessité d'une prompt solution, ne justifient pas l'intervention du conseil d'administration ».
- la jurisprudence du Conseil d'État, qui stipule que la signature d'une offre ne peut être considérée comme un acte de gouvernance journalière (Conseil d'État, 3 août 1984, n° 24.605 ; Conseil d'État, 12 janvier 2010, n° 199.434, ainsi que n° 227.654 et n° 228.781).
- l'arrêt du Conseil d'État du 6 août 2015 dans lequel il est conclu que le pouvoir de représentation de l'administrateur délégué à la gestion journalière est limité à la gouvernance journalière et que la disposition reprise dans les statuts prévoyant une extension des pouvoirs en matière de gouvernance journalière doit être limitée à la portée légale de la gouvernance journalière ; que les dispositions statutaires, et plus précisément la signature par le deuxième administrateur ou un transfert des compétences du deuxième administrateur à un troisième administrateur, devraient être appliquées (Conseil d'État, 6 août 2015, n° 232.024).

### 1.1.2. 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 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques.

Lorsque le rapport de dépôt dressé à la suite des modifications ou du retrait n'est pas revêtu d'une signature électronique qualifiée, la modification ou le retrait est d'office entaché de nullité. Cette nullité ne porte que sur les modifications ou le retrait et non sur l'offre elle-même.

## **1.2. Dépôt des offres**

**La date limite d'introduction des offres sur la plateforme a été fixée au 17/12/2019 avant 10.15 heures.**

## **2. Offres**

### **2.1. Données à mentionner dans l'offre**

Il est fortement recommandé au soumissionnaire d'utiliser le formulaire d'offre joint en annexe. Dans ce contexte, l'attention du soumissionnaire est attirée sur l'article 80 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, qui stipule ce qui suit : « 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. À 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 reprises dans l'une ou l'autre annexe à son offre.

Le soumissionnaire indique clairement dans son offre quelle(s) information(s) est (sont) confidentielle(s) et/ou se rapporte(nt) à des secrets techniques ou commerciaux et ne peut (peuvent) donc pas être divulguée(s) par le pouvoir adjudicateur.

**Les renseignements suivants devront être mentionnés dans l'offre :**

#### **A. Le formulaire d'offre**

- Le nom et les coordonnées de la personne de contact dans l'entreprise du soumissionnaire ;
- La qualité de la personne qui signe l'offre ;
- Le numéro d'immatriculation complet du soumissionnaire auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises (pour les soumissionnaires belges) ;
- Le numéro d'inscription à l'ONSS ;
- Le numéro et le nom du compte bancaire du soumissionnaire auprès d'une institution financière, sur lequel le paiement du marché doit être exécuté ;
- Les noms, les prénoms, la qualité ou la profession, la nationalité et le domicile du soumissionnaire ou lorsque celui-ci est une société, sa raison sociale ou sa dénomination, sa forme juridique, sa nationalité et son siège social ;
- Tous les éléments et documents nécessaires pour pouvoir évaluer les offres.

#### **B. L'inventaire des prix**

- les prix unitaires en lettres et en chiffres des services demandés dans le présent cahier spécial des charges (HTVA) ;
- le montant de la TVA ;
- les prix unitaires en lettres et en chiffres des services demandés dans le présent cahier spécial des charges (TVAC).

#### **C. Document unique de marché européen (DUME)**

Concernant la partie IV du DUME, les opérateurs économiques sont invités à indiquer des informations précises lorsqu'ils complètent les sections A à D. Le DUME peut être consulté sur le site <https://ec.europa.eu/tools/espd/filter?lang=nl>.

**IMPORTANT**

L'absence du DUME conduit à la nullité de l'offre.

**D. Volet technique**

Cette partie est dédiée au matériel et à l'équipement technique utiles pour l'exécution du marché.

Le soumissionnaire munit toutes les pages de son offre d'une numérotation ininterrompue.

**E. Annexes obligatoires**

- Les statuts et tous les autres documents utiles prouvant le mandat du/des signataire(s), en ce compris le document établissant le pouvoir du mandataire.
- La liste des sous-traitants, avec indication de leur nom et adresse, auxquels le soumissionnaire souhaite faire appel dans le cadre du présent marché.

**IMPORTANT**

Le pouvoir adjudicateur invite à déposer l'offre et ses annexes sous la forme d'un seul et même fichier.

**2.2. 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.

**2.3. Sous-traitants**

Les soumissionnaires sont autorisés à sous-contracter certaines parties du marché sous leur propre responsabilité. Les offres doivent toutefois être faites au nom du soumissionnaire.

Le soumissionnaire joint à son offre une liste reprenant les sous-traitants auxquels il souhaite faire appel dans le cadre de ce projet.

**3. Prix**

Tous les prix cités sur le formulaire d'offre sont obligatoirement exprimés en euros.

Le présent marché est un marché à bordereau de prix, ce qui signifie que les prix unitaires sont forfaitaires et que les quantités sont présumées ou exprimée dans une fourchette.

Le soumissionnaire est censé avoir inclus dans ses prix tous les frais possibles grevant ses services, à l'exception de la TVA.

Sont plus précisément compris dans le prix :

*De manière générale :*

- 1°. la gestion administrative et le secrétariat ;
- 2°. les frais de déplacement, de transport et d'assurance ;
- 3°. les frais pour la documentation relative aux services et éventuellement exigée par le pouvoir adjudicateur ;
- 4°. la livraison des documents ou pièces liés à l'exécution des services ;

- 5°. les mesures imposées par la législation en matière de sécurité des travailleurs dans l'exécution de leur travail ;
- 6°. les frais de réception.

Cette liste est donnée à titre indicatif et est non limitative.

Dans les inventaires des prix (annexes 2 et 3), le soumissionnaire indiquera, en chiffres et en lettres, les prix unitaires HTVA et TVAC pour les différentes fournitures et différents services demandés dans le présent cahier spécial des charges.

Pendant toute la durée du contrat, le soumissionnaire s'engage, sous réserve d'une révision de prix, à facturer les fournitures et les services demandés aux prix repris dans l'inventaire des prix unitaires, sans majoration.

#### **4. Motifs d'exclusion – Sélection qualitative – Régularité des offres – Critères d'attribution**

##### **4.1. Motifs d'exclusion et sélection qualitative**

Les soumissionnaires sont évalués sur la base du droit d'accès et de la sélection qualitative repris ci-dessous.

Le pouvoir adjudicateur procédera au contrôle des offres après la vérification de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des critères de sélection sur la base du DUME. Les offres sont évaluées sur la base des critères d'attribution mentionnés au point 4.3 du volet C. Attribution du présent cahier spécial des charges, sans un examen approfondi de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des motifs d'exclusion. Le pouvoir adjudicateur contrôlera toutefois s'il n'y a pas de dettes fiscales et sociales, conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Avant d'attribuer le marché, le pouvoir adjudicateur exige du soumissionnaire auquel il a décidé d'attribuer le marché, qu'il soumette les pièces justificatives (certificats, déclarations, références et autres preuves), s'il est impossible d'obtenir directement les certificats ou les informations pertinentes dans une base de données nationale dans un État membre, qui est accessible gratuitement.

L'application de la déclaration implicite vaut uniquement pour les documents ou certificats relatifs aux motifs d'exclusion qui sont accessibles gratuitement pour le pouvoir adjudicateur au moyen d'une base de données nationale dans un État membre.

Pour les éléments qui ne relèvent pas de la déclaration implicite, les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils ne se trouvent pas dans une situation d'exclusion.

Concernant les critères de sélection, les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils répondent aux exigences fixées par ces critères.

##### **4.1.1 Motifs d'exclusion**

Le simple fait de déposer l'offre constitue une déclaration implicite sur l'honneur que le soumissionnaire ne se trouve pas dans l'un des cas d'exclusion figurant ci-dessous.

Lorsque le soumissionnaire se trouve dans un cas d'exclusion et qu'il fait valoir des mesures correctrices conformément à l'article 70 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics,

la déclaration implicite ne porte pas sur les éléments qui ont trait au motif d'exclusion concerné. Dans ce cas, le soumissionnaire produit la description écrite des mesures prises.

### **Premier motif d'exclusion**

Conformément à l'article 67 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 61 de l'arrêté royal du 17 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu, à quelque phase que ce soit de la procédure de passation, le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée pour l'une des infractions suivantes :

- 1° participation à une organisation criminelle telle que définie à l'article 324bis du Code pénal ou à l'article 2 de la Décision-cadre 2008/841/JAI du Conseil du 24 octobre 2008 relative à la lutte contre la criminalité organisée ;
- 2° corruption, telle que définie aux articles 246 et 250 du Code pénal ou à l'article 3 de la Convention relative à la lutte contre la corruption impliquant des fonctionnaires des Communautés européennes ou des fonctionnaires des États membres de l'Union européenne et à l'article 2.1 de la Décision-cadre 2003/568/JAI du Conseil du 22 juillet 2003 relative à la lutte contre la corruption dans le secteur privé ;
- 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° crime terroriste ou fait répréhensible lié aux activités terroristes telles que visées aux articles 137 du Code pénal ou au sens respectif des articles 1 et 3 de la Décision-cadre 2002/475/JAI du Conseil du 13 juin 2002 relative à la lutte contre le terrorisme ou incitation, complicité ou tentative d'une telle infraction ou d'un tel fait répréhensible, comme visé à l'article 4 de ladite décision-cadre ;
- 5° blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme tel que visé à l'article 5 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 ou au sens de l'article 1er de la Directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ;
- 6° travail des enfants et autres formes de trafic d'êtres humains visées à l'article 433quinquies du Code pénal ou au sens de l'article 2 de la Directive 2011/36/UE du Parlement européen et du Conseil concernant la prévention de la traite des êtres humains et la lutte contre ce phénomène ainsi que la protection des victimes, et en remplacement de la Décision-cadre 2002/629/JAI du Conseil ;
- 7° occupation de ressortissants de pays tiers en séjour illégal au sens de l'article 35/7 de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs ou au sens de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

### **Deuxième motif d'exclusion**

Conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 62 de l'arrêté royal du 17 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu du marché, à quelque phase que ce soit de la procédure de passation, le soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale, sauf lorsque celui-ci :

- 1° n'a pas une dette en cotisations supérieure à 3.000,00 euros ;

- 2° a obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte rigoureusement ;
- 3° peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Cette créance s'élève au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes sociales. Ce dernier montant est déduit du montant de 3.000 euros.

Chaque soumissionnaire aura l'occasion de se mettre en règle avec ses obligations sociales dans le courant de la procédure de passation, et ce, après qu'il a été constaté une première fois que le soumissionnaire ne satisfaisait pas aux exigences.

À partir de cette constatation, le pouvoir adjudicateur laisse au soumissionnaire un délai de cinq jours ouvrables pour fournir la preuve de sa régularisation. Le recours à cette régularisation n'est possible qu'une seule fois. Ce délai commence à courir le jour qui suit la notification.

### **Troisième motif d'exclusion**

Conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 63 de l'arrêté royal du 17 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu du marché, à quelque phase que ce soit de la procédure de passation, le soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations relatives au paiement de ses dettes fiscales, sauf lorsque celui-ci :

- 1° n'a pas une dette en cotisations supérieure à 3.000,00 euros ;
- 2° a obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte rigoureusement ;
- 3° peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Cette créance s'élève au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes sociales. Ce dernier montant est déduit du montant de 3.000 euros.

Chaque soumissionnaire aura l'occasion de se mettre en règle avec ses obligations fiscales dans le courant de la procédure de passation, et ce, après qu'il a été constaté une première fois que le soumissionnaire ne satisfaisait pas aux exigences.

À partir de cette constatation, le pouvoir adjudicateur laisse au soumissionnaire un délai de cinq jours ouvrables pour fournir la preuve de sa régularisation. Le recours à cette régularisation n'est possible qu'une seule fois. Ce délai commence à courir le jour qui suit la notification.

### **Quatrième motif d'exclusion**

Conformément à l'article 69 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, le soumissionnaire peut être exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure d'attribution :

- 1° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer, par tout moyen approprié, que le soumissionnaire a manqué aux obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail, visées à l'article 7 de la loi précitée ;
- 2° lorsque le soumissionnaire est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, de réorganisation

- judiciaire ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales ;
- 3° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer par tout moyen approprié que le soumissionnaire a commis une faute professionnelle grave qui remet en cause son intégrité ;
  - 4° lorsque le pouvoir adjudicateur dispose d'éléments suffisamment plausibles pour conclure que le soumissionnaire a commis des actes, conclu des conventions ou procédé à des ententes en vue de fausser la concurrence, au sens de l'article 5, alinéa 2 de la loi précitée ;
  - 5° lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts au sens de l'article 6 de la loi précitée par d'autres mesures moins intrusives ;
  - 6° lorsqu'il ne peut être remédié à une distorsion de la concurrence résultant de la participation préalable des candidats à la préparation de la procédure de passation par d'autres mesures moins intrusives ;
  - 7° lorsque des défaillances importantes ou persistantes du soumissionnaire ont été constatées lors de l'exécution d'une obligation essentielle qui lui incombait dans le cadre d'un marché public antérieur, d'un marché antérieur passé avec un adjudicateur ou d'une concession antérieure, lorsque ces défaillances ont donné lieu à une mesure d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable ;
  - 8° lorsque le soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des critères de sélection, a caché ces informations ou n'est pas en mesure de présenter les documents justificatifs requis ;
  - 9° lorsque le soumissionnaire a entrepris d'influer indûment sur le processus décisionnel du pouvoir adjudicateur ou d'obtenir des informations confidentielles susceptibles de lui donner un avantage indu lors de la procédure de passation ou de fournir des informations trompeuses susceptibles d'avoir une influence déterminante sur les décisions d'exclusion, de sélection ou d'attribution.

#### 4.1.2. Sélection qualitative

##### **Critères de sélection concernant les capacités techniques et professionnelles (article 68 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques)**

Le soumissionnaire fournit une liste contenant au minimum 3 services similaires assurés au cours des 3 dernières années.

Il convient d'entendre par service similaire : la fourniture de minimum 200 licences pendant la durée du contrat.

Le soumissionnaire fournira une liste des principaux services similaires qu'il a assurés et complétera à cet effet le(s) modèle(s) de référence ajouté(s) au cahier des charges, avec mention de toutes les données demandées pour le(s) lot(s) pour le(s)quel(s) il soumet une offre.

Un minimum de 3 références doit être fourni par lot.

Les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils répondent aux exigences fixées par ce critère.

## 4.2. Régularité des offres

Le pouvoir adjudicateur vérifie la régularité des offres conformément à l'article 76 § 1er de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques.

Seules les offres régulières entrent en ligne de compte pour être évaluées sur la base des critères d'attribution.

## 4.3. Critères d'attribution

Afin de déterminer l'offre économiquement la plus avantageuse, les offres régulières des soumissionnaires sont évaluées sur la base d'un certain nombre de critères d'attribution.

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

Les critères et sous-critères (à l'exclusion du prix) seront cotés sur la base de l'échelle suivante :

0/5 : inexistant ou impossible à évaluer

1/5 : très mauvais

2/5 : insuffisant

3/5 : suffisant

4/5 : bon

5/5 : très bon

### 4.3.1. Liste des critères d'attribution pour le lot 1 (e-learning néerlandais)

Critères	Pondération
1. Prix	40 %
2. Qualité pédagogique des modules e-learning	25 %
3. Qualité des activités de formations complémentaires offertes	10 %
4. Qualité de la gestion, du suivi pédagogique et de la relance	10 %
5. Test de positionnement	5 %
6. Accès à l'outil : licences de test	10 %

### 4.3.2. Méthode de détermination de l'offre la plus avantageuse pour le lot 1

L'évaluation des critères d'attribution se fera comme suit :

#### 1. Prix (40 %)

Afin de pouvoir calculer ce critère, le soumissionnaire complète l'inventaire de prix joint en annexe et tient compte des dispositions du point 12.1.

Les points attribués pour ce critère seront calculés sur base de la formule suivante :



$$S = 40 \times \frac{Pb}{Po}$$

Où :

S est le score attribué à l'offre pour le critère « Prix » ;

Pb est le prix total (TVAC) le plus bas proposé par un soumissionnaire dans une offre régulière;

Po est le prix total (TVAC) proposé par le soumissionnaire dont l'offre est évaluée.

Le prix de l'offre sera déterminé en se basant sur la commande fictive suivante, sur laquelle les prix de l'offre seront appliqués : 250 licences, 80 packs de 4 entretiens téléphoniques et 60 cours collectifs virtuels.

Les montants obtenus de cette manière sont additionnés pour parvenir au prix de l'offre.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

## 2. Qualité pédagogique des modules e-learning (25 %)

Sous-critère	Description
Contenu des cours (qualité)	Le contenu proposé est de bonne qualité par langue et par niveau.
Contenu des cours (quantité)	Une offre suffisante est disponible par langue et par niveau.
Cohérence du trajet d'apprentissage proposé	Les trajets d'apprentissage par niveau linguistique sont cohérents et clairement structurés.
Qualité des méthodes proposées	Les méthodes proposées sont variées et conformes aux objectifs d'apprentissage.
Diversité des compétences abordées	Toutes les compétences (compréhension, expression orale et écrite, grammaire, vocabulaire) sont abordées.
Plan des cours, niveaux d'apprentissage, clarté du trajet d'apprentissage	Les informations relatives à l'offre, aux possibilités dans un trajet, à la détermination du niveau, etc. sont fournies dans des documents clairs.
Formulation des objectifs	Les objectifs de la formation sont exprimés clairement par module.
Possibilité d'individualisation du trajet	L'e-apprenant peut établir son propre trajet sur base de ses souhaits et de ses besoins.
Eventail des tests disponibles (positionnement, intermédiaire, fin, certification, etc.)	Plusieurs tests sont mis à la disposition des e-apprenants (par exemple : positionnement, intermédiaire, fin, certification, etc.). Sur base de ces tests, l'e-apprenant (et l'organisation) dispose d'une vue sur sa progression.
Caractère intuitif de l'utilisation des cours	Les e-learning sont d'utilisation intuitive pour tous les e-apprenants.
Support des apprenants	Un support est fourni aux e-apprenants en cas de problèmes (techniques ou de contenu).

Variété des activités d'apprentissage	Chaque trajet comporte une grande variété d'activités d'apprentissage.
---------------------------------------	--

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 25.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

### 3. Qualité des activités de formations complémentaires offertes (10 %)

Sous-critère	Description
Eventail des formules proposées	L'offre d'activités de formations complémentaires est variée et flexible pour l'e-apprenant, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les classes virtuelles sont offertes une ou plusieurs fois par semaine par niveau de langue.</li> <li>- L'e-apprenant peut changer de classe virtuelle en fonction de ses disponibilités.</li> <li>- L'e-apprenant peut rapidement et facilement planifier une conversation téléphonique.</li> <li>- Le contenu de la conversation téléphonique peut être déterminé en concertation par l'apprenant ou l'organisation.</li> </ul>
Nature et contenu des prestations	Description claire de l'offre et présentation des contenus possibles des activités complémentaires.
Qualité du reporting des prestations	A l'issue de chaque conversation téléphonique, l'e-apprenant reçoit un feedback détaillé de ses points forts et de ses points faibles.
Possibilité de ne s'inscrire qu'aux activités de formations complémentaires	Le soumissionnaire indique si cela est possible et donne son prix le cas échéant.
Activités de formation supplémentaires (présence et qualité)	Le soumissionnaire précise s'il offre des activités de formation en plus des conversations téléphoniques et des classes virtuelles.

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 10.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

### 4. Qualité de la gestion, du suivi pédagogique et de la relance (10 %)

Sous-critère	Description
Qualité du reporting	Le soumissionnaire décrit l'accessibilité et la clarté.
Nature et spécificité des informations transmises au LMS	Le soumissionnaire indique quelle information, en plus des informations répondant aux exigences minimales, il rend disponible en ce qui concerne le progrès, le temps écoulé, si

	l'apprenant à réussi ou échoué et à quel point cette information est détaillée.
Suivi réactif	Le soumissionnaire indique les mesures prises pour les apprenants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- n'ayant pas encore démarré, 15 jours après le début de la licence,</li> <li>- qui ne passent pas assez de temps (moins que 2 heures par semaine) sur la plateforme pour la première fois au cours du mois,</li> <li>- risquant de perdre leur licence.</li> </ul>
Reporting des activités de formations complémentaires	Le soumissionnaire indique les informations fournies mensuellement en plus du rapport de base conforme à l'exigence minimale.
Facilité d'utilisation de l'inscription à des activités de formations complémentaires (après un mois minimum)	Le soumissionnaire indique la procédure à suivre par l'apprenant pour s'inscrire aux activités complémentaires après un mois.
Facilité de la gestion des nouvelles inscriptions et de la réutilisation des licences	Le soumissionnaire indique la procédure d'inscription des nouveaux apprenants. Le soumissionnaire indique si et comment les licences non totalement utilisées sont réutilisables.

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 10.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

#### 5. Test de positionnement (5 %)

Sous-critère	Description
Test de positionnement clair	Le résultat du test donne une image objective du niveau de l'apprenant selon le Cadre Européen Commun de Référence (CECR). Le lien est clairement établi entre le résultat et la proposition de trajet.
Les possibilités de définir et d'adapter son propre trajet	L'adjudicataire indique s'il est possible de déterminer le début du trajet sans passer le test de positionnement.
Trajet de formation clair	Le trajet proposé sur la base du test de positionnement est clair et motivant.
Facilité d'utilisation et intuitivité de la plateforme	La plateforme est intuitive, y compris pour les e-apprenants les moins doués au niveau digital.

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 5.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

#### 6. Accès à l'outil: licences de test (10 %)

Sous-critère	Description
Design et attractivité du module	Le module est attrayant et clair.
L'utilisation des technologies multimédias (vidéo, audio, reconnaissance vocale, etc.) est appropriée.	Le multimédia est utilisé efficacement dans les modules.
Test - remplissage	Les tests sont clairs et faciles à utiliser.
Test - lien avec le contenu	Une offre claire est présentée à l'apprenant sur la base du test.

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 10.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

#### 4.3.3. Score final

Les scores finaux obtenus pour les critères d'attribution sont additionnés. Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée.

#### **IMPORTANT**

**Les offres qui n'obtiennent pas 50% des points pour l'ensemble des critères de 2 à 6 (donc pas 30/60), n'entrent pas en considération pour l'attribution du marché.**

#### 4.3.4. Liste des critères d'attribution pour le lot 2 (e-learning français, anglais et allemand)

Critères	Pondération
1. Prix	40 %
2. Qualité pédagogique des modules e-learning	25 %
3. Qualité des activités de formations complémentaires offertes	10 %
4. Qualité de la gestion, du suivi pédagogique et de la relance	10 %
5. Test de positionnement	5 %
6. Accès aux outils : licences de test	10 %

#### 4.3.5. Méthode de détermination de l'offre la plus avantageuse pour le lot 2

L'évaluation des critères d'attribution se fera comme suit :

##### 1. Prix (40 %)

Afin de pouvoir calculer ce critère, le soumissionnaire complète l'inventaire de prix joint en annexe et tient compte des dispositions du point 12.1.

Les points attribués pour ce critère seront calculés sur base de la formule suivante :

$$S = 40 \times \frac{Pb}{Po}$$

Où :

S est le score attribué à l'offre pour le critère « Prix » ;

Pb est le prix total (TVAC) le plus bas proposé par un soumissionnaire dans une offre régulière;

Po est le prix total (TVAC) proposé par le soumissionnaire dont l'offre est évaluée.

Le prix de l'offre sera déterminé en se basant sur la commande fictive suivante, sur laquelle les prix de l'offre seront appliqués : 250 licences, 80 packs de 4 entretiens téléphoniques et 60 cours collectifs virtuels.

Les montants obtenus de cette manière sont additionnés pour parvenir au prix de l'offre.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

## 2. Qualité pédagogique des modules e-learning (25 %)

Sous-critère	Description
Contenu des cours (qualité)	Le contenu proposé est de bonne qualité par langue et par niveau.
Contenu des cours (quantité)	Une offre suffisante est disponible par langue et par niveau.
Cohérence du trajet d'apprentissage proposé	Les trajets d'apprentissage par niveau linguistique sont cohérents et clairement structurés.
Qualité des méthodes proposées	Les méthodes proposées sont variées et conformes aux objectifs d'apprentissage.
Diversité des compétences abordées	Toutes les compétences (compréhension, expression orale et écrite, grammaire, vocabulaire) sont abordées.
Plan des cours, niveaux d'apprentissage, clarté du trajet d'apprentissage	Les informations relatives à l'offre, aux possibilités dans un trajet, à la détermination du niveau, etc. sont fournies dans des documents clairs.
Formulation des objectifs	Les objectifs de la formation sont exprimés clairement par module.
Possibilité d'individualisation du trajet	L'e-apprenant peut établir son propre trajet sur base de ses souhaits et de ses besoins.
Eventail des tests disponibles (positionnement, intermédiaire, fin, certification, etc.)	Plusieurs tests sont mis à la disposition des e-apprenants (par exemple : positionnement, intermédiaire, fin, certification, etc.). Sur base de ces tests, l'e-apprenant (et l'organisation) dispose d'une vue sur sa progression.
Caractère intuitif de l'utilisation des cours	Les e-learning sont d'utilisation intuitive pour tous les e-apprenants.

Support des apprenants	Un support est fourni aux e-apprenants en cas de problèmes (techniques ou de contenu).
Variété des activités d'apprentissage	Chaque trajet comporte une grande variété d'activités d'apprentissage.
Offre de langues supplémentaires (présence et qualité)	Italien et/ou espagnol

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 25.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

### 3. Qualité des activités de formations complémentaires offertes (10 %)

Sous-critère	Description
Eventail des formules proposées	L'offre d'activités de formations complémentaires est variée et flexible pour l'e-apprenant, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les classes virtuelles sont offertes une ou plusieurs fois par semaine par niveau de langue.</li> <li>- L'e-apprenant peut changer de classe virtuelle en fonction de ses disponibilités.</li> <li>- L'e-apprenant peut rapidement et facilement planifier une conversation téléphonique.</li> <li>- Le contenu de la conversation téléphonique peut être déterminé en concertation par l'apprenant ou l'organisation.</li> </ul>
Nature et contenu des prestations	Description claire de l'offre et présentation des contenus possibles des activités complémentaires.
Qualité du reporting des prestations	A l'issue de chaque conversation téléphonique, l'e-apprenant reçoit un feedback détaillé de ses points forts et de ses points faibles.
Possibilité de ne s'inscrire qu'aux activités de formations complémentaires	Le soumissionnaire indique si cela est possible et donne son prix le cas échéant.
Activités de formation supplémentaires pour le français et l'anglais (présence et qualité)	Le soumissionnaire précise s'il offre des activités de formation en plus des conversations téléphoniques et des classes virtuelles.
Activités de formation supplémentaires pour l'allemand, l'espagnol et l'italien (présence et qualité)	Le soumissionnaire précise s'il offre des activités de formation en plus des conversations téléphoniques et des classes virtuelles.

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 10.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

#### 4. Qualité de la gestion, du suivi pédagogique et de la relance (10 %)

Sous-critère	Description
Qualité du reporting	Le soumissionnaire décrit l'accessibilité et la clarté.
Nature et spécificité des informations transmises au LMS	Le soumissionnaire indique quelle information, en plus des informations répondant aux exigences minimales, il rend disponible en ce qui concerne le progrès, le temps écoulé, si l'apprenant a réussi ou échoué et à quel point cette information est détaillée.
Suivi réactif	Le soumissionnaire indique les mesures prises pour les apprenants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- n'ayant pas encore démarré, 15 jours après le début de la licence,</li> <li>- qui ne passent pas assez de temps (moins que 2 heures par semaine) sur la plateforme pour la première fois au cours du mois,</li> <li>- risquant de perdre leur licence.</li> </ul>
Reporting des activités de formations complémentaires	Le soumissionnaire indique les informations fournies mensuellement en plus du rapport de base conforme à l'exigence minimale.
Facilité d'utilisation de l'inscription à des activités de formations complémentaires (après un mois minimum)	Le soumissionnaire indique la procédure à suivre par l'apprenant pour s'inscrire aux activités complémentaires après un mois.
Facilité de la gestion des nouvelles inscriptions et de la réutilisation des licences	Le soumissionnaire indique la procédure d'inscription des nouveaux apprenants. Le soumissionnaire indique si et comment les licences non totalement utilisées sont réutilisables.

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 10.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

#### 5. Test de positionnement (5 %)

Sous-critère	Description
Test de positionnement clair	Le résultat du test donne une image objective du niveau de l'apprenant selon le Cadre Européen Commun de Référence (CECR). Le lien est clairement établi entre le résultat et la proposition de trajet.
Les possibilités de définir et d'adapter son propre trajet	L'adjudicataire indique s'il est possible de déterminer le début le trajet sans passer le test de positionnement.

Trajet de formation clair	Le trajet proposé sur la base du test de positionnement est clair et motivant.
Facilité d'utilisation et intuitivité de la plateforme	La plateforme est intuitive, y compris pour les e-apprenants les moins doués au niveau digital.

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 5.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

#### 6. Accès à l'outil: licences de test (10 %)

Sous-critère	Description
Design et attractivité du module	Le module est attrayant et clair.
L'utilisation des technologies multimédias (vidéo, audio, reconnaissance vocale, etc.) est appropriée.	Le multimédia est utilisé efficacement dans les modules.
Test - remplissage	Les tests sont clairs et faciles à utiliser
Test - lien avec le contenu	Une offre claire est présentée à l'apprenant sur la base du test.

Chaque sous-critère sera coté sur 5.

Tous les scores seront additionnés et ramenés à un score sur 10.

Le nombre de points est arrondi à deux décimales après la virgule.

#### 4.3.6. Score final

Les scores finaux obtenus pour les critères d'attribution sont additionnés. Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée.

#### **Important**

**Les offres qui n'obtiennent pas 50% des points pour l'ensemble des critères de 2 à 6 (donc pas 30/60), n'entrent pas en considération pour l'attribution du marché.**



## D. EXÉCUTION

### **1. Fonctionnaire dirigeant**

Le fonctionnaire dirigeant désigné pour le présent marché est :

- Monsieur Thibaut Wattiez, conseiller auprès du SPF Finances.

Seul le fonctionnaire dirigeant est compétent pour assurer le contrôle et la surveillance du marché.

Le fonctionnaire dirigeant peut déléguer une partie de ses compétences.

### **2. Dispositions de révision**

#### **2.1. Révision des prix**

Conformément à l'article 38/7 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, le présent marché prévoit une clause de révision des prix pour **les cours collectifs virtuels et les entretiens téléphoniques**.

Pour les **licences avec suivi**, aucune révision de prix n'est autorisée.

##### **2.1.1. Principes et calcul**

L'adjudicataire est tenu de verser à son personnel les salaires fixés officiellement.

Pour les services demandés, une révision des prix peut seulement être appliquée pour les fluctuations des salaires 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 et de l'adjudicataire.

Pour le calcul de la révision des prix, la formule suivante est utilisée :

$$Pr = Po \times [(Sr \times 0,80)/So + 0,20]$$

Pr = prix revu ;

Po = prix avant la révision (= montant de l'offre de prix) ;

Sr = salaire minimum au moment de la demande de révision ;

So = salaire minimum : ceux-ci se rapportent aux données valables 10 jours avant la date ultime de dépôt des offres.

La révision de prix ne peut être appliquée que si l'augmentation ou la diminution du prix faisant suite à la demande de révision de prix a atteint au moins 3 % par rapport au prix 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). Le coefficient de révision de prix sera arrondi à 4 décimales.

Les augmentations de prix ne peuvent être déclarées recevables par le pouvoir adjudicateur que dans la mesure où les pièces justificatives de l'augmentation sont jointes – à savoir les données salariales de la COMMISSION PARITAIRE 200 pour les employés dont dépendent ses salariés, applicables pour un agent de la « classe A, B, C ou D », en vigueur 10 jours avant la date ultime de dépôt des offres et au moment de la demande de révision des prix. Pour la

révision de prix, il sera tenu compte de la moyenne des classes A, B, C et D, sans expérience professionnelle.

Des informations concernant la commission paritaire peuvent être obtenues à l'adresse : <http://www.sfonds200.be/fonds-social/infos-sectorielles/baremes>.

### **2.1.2. Demande**

Toute demande de révision des prix doit être adressée par courrier recommandé au SPF Finances, Service d'encadrement Budget et Contrôle de la Gestion, Division Engagements, boulevard du Roi Albert II 33 - Tour B22 - boîte 781, 1030 Bruxelles.

Une seule révision des prix peut être appliquée par an.

La révision des prix peut prendre effet à :

- la date anniversaire de la notification de l'attribution du marché si l'adjudicataire a envoyé sa demande de révision avant cette date par courrier recommandé et moyennant un accord préalable explicite et écrit du pouvoir adjudicateur. La révision des prix ne concerne que les actes qui ont effectivement été posés après la date anniversaire de l'attribution du marché ;
- le premier jour du mois suivant l'envoi du courrier recommandé si l'adjudicataire a laissé passer un ou plusieurs anniversaires et moyennant un accord préalable explicite et écrit du pouvoir adjudicateur. La révision de prix ne porte que sur les actes qui ont effectivement été prestés après le premier jour du mois précité ;
- ATTENTION : l'adjudicataire doit introduire chaque année une nouvelle demande pour la révision des prix des services à prester après l'anniversaire suivant.

## **2.2. Imposition ayant une incidence sur le montant du marché**

Conformément à l'article 38/8 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de révision des prix résultant d'une modification des impositions en Belgique ayant une incidence sur le montant du marché.

Une telle révision des prix n'est possible qu'aux conditions suivantes :

- 1° la révision des prix résulte d'une modification des impositions en Belgique ;
- 2° les impositions ont une incidence sur le montant du marché ;
- 3° la modification entre en vigueur après le dixième jour précédant la date ultime fixée pour la réception des offres ;
- 4° ces impositions ne sont pas incorporées directement ou indirectement dans la formule de révision des prix visée au point 2.1. « Révision des prix »

## **2.3. Circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire**

Conformément aux articles 38/9 et 38/10 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen pour la révision du marché, lorsque l'équilibre contractuel du marché a été

bouleversé au détriment ou en faveur de l'adjudicataire par des circonstances quelconques auxquelles l'adjudicateur est resté étranger.

L'étendue du préjudice subi par l'adjudicataire est appréciée uniquement sur la base des éléments propres au présent marché.

Cet avantage ou désavantage doit s'élever à quinze pour cent du montant initial du marché au minimum.

#### **2.4. Faits de l'adjudicateur et de l'adjudicataire**

Conformément à l'article 38/1 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen pour la révision des conditions du marché lorsque l'adjudicataire ou le pouvoir adjudicateur a subi un retard ou un préjudice à la suite de carences, lenteurs ou faits quelconques, qu'il impute à l'autre partie.

La révision peut consister en une ou plusieurs des mesures suivantes :

- 1° la révision des dispositions contractuelles, en ce compris la prolongation ou la réduction des délais d'exécution ;
- 2° des dommages et intérêts ;
- 3° la résiliation du marché.

#### **2.5. Dommages et intérêts pour les suspensions ordonnées par l'adjudicateur et les incidents lors de l'exécution**

Conformément à l'article 38/12 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen en cas de suspensions ordonnées par le pouvoir adjudicateur dans les conditions cumulatives suivantes :

- 1° la suspension dépasse au total un vingtième du délai d'exécution et au moins 10 jours ouvrables ou 15 jours civils, selon que le délai d'exécution est exprimé en jours ouvrables ou en jours civils ;
- 2° la suspension n'est pas due à des conditions météorologiques défavorables ;
- 3° la suspension a lieu dans le délai d'exécution du marché.

En l'occurrence, l'adjudicataire peut recevoir des dommages et intérêts fixés à 25 euros par jour ouvrable/jour civil pour les suspensions ordonnées par le pouvoir adjudicateur.

### **3. Responsabilité du prestataire de services**

Le prestataire de services assume la pleine responsabilité des fautes et manquements qui se produisent dans les services fournis, en particulier dans les études, les factures, les plans ou dans tous les autres documents fournis par lui pendant l'exécution du marché.

Par ailleurs, le prestataire de services préserve 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.

## **4. Réception des services prestés**

### **4.1. Réception des services prestés**

Les prestations seront suivies de près pendant leur exécution par un ou plusieurs délégués du pouvoir adjudicateur.

### **4.2. Réception définitive**

La réception définitive est prononcée à la demande du fournisseur à la fin de la durée du marché.

La réception définitive marque l'achèvement complet de l'ensemble des interventions réalisées en vertu du présent marché.

La réception définitive sera consignée dans un procès-verbal signé par l'adjudicataire et le SPF Finances. Le SPF Finances dispose d'un délai de 30 jours, à compter de la demande de l'adjudicataire, pour rédiger le procès-verbal d'acceptation qui autorise la réception.

Tous les frais relatifs à la réception définitive sont à la charge de l'adjudicataire.

## **5. Cautionnement**

Par lot, le montant du cautionnement s'élève à 5 % du montant initial du marché hors TVA.

### **5.1. Constitution du cautionnement**

Le cautionnement peut être constitué conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière, soit en espèces ou en fonds publics, soit sous la forme d'un cautionnement collectif.

Le cautionnement peut également être constitué par une garantie accordée par un établissement de crédit satisfaisant aux prescriptions de la législation relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ou par une entreprise d'assurances satisfaisant aux prescriptions de la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances et agréée pour la branche 15 (cautionnement).

L'adjudicataire doit, dans les trente jours calendrier suivant le jour de la conclusion du marché, justifier la constitution du cautionnement par lui-même ou par un tiers, de l'une des façons suivantes :

- 1° lorsqu'il s'agit de numéraire, par le virement du montant au numéro de compte bpost banque de la Caisse des Dépôts et Consignations [compte bpost banque n° BE58 6792 0040 9979 (IBAN), PCHQBEBB (BIC)] ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire à celle de ladite Caisse, ci-dessous dénommé organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 2° lorsqu'il s'agit de fonds publics, par le dépôt de ceux-ci entre les mains du caissier de l'État au siège de la Banque Nationale à Bruxelles ou dans l'une de ses agences en province, pour compte de la Caisse des Dépôts et Consignations, ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 3° lorsque le cautionnement est couvert par un cautionnement collectif, par le dépôt par un organisme exerçant légalement cette activité, d'un acte de caution solidaire auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire ;

4° lorsqu'il s'agit d'une garantie, par l'acte d'engagement de l'établissement de crédit ou de l'entreprise d'assurances.

Cette justification se donne, selon le cas, par la production à l'adjudicateur :

- 1° soit du récépissé de dépôt de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 2° soit d'un avis de débit remis par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances ;
- 3° soit de la reconnaissance de dépôt délivrée par le caissier de l'État ou par un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 4° soit de l'original de l'acte de caution solidaire visé par la Caisse des Dépôts et Consignations ou par un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 5° soit de l'original de l'acte d'engagement établi par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances accordant une garantie.

### **INFORMATIONS POUR L'INSCRIPTION EN LIGNE A LA CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS**

La procédure pour verser un cautionnement en numéraire est modifiée depuis la mise en service à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) de l'application e-DEPO. Le versement à la CDC doit toujours être précédé du remplissage du formulaire tel que mentionné sur le site web <https://finances.belgium.be/fr/marché-public>.

Après réception de ce formulaire, la CDC envoie par mail les données exactes pour le paiement (n° de compte et communication pour le versement).

Après le versement et après traitement du dossier, la CDC envoie par mail l'acte digital de cautionnement aux adresses e-mail des deux parties qui ont été mentionnées sur le formulaire (pour le SPF Finances = [vastleggingen.engagements.div@minfin.fed.be](mailto:vastleggingen.engagements.div@minfin.fed.be)).

Pour les cautionnements en numéraire, on peut prendre contact avec [cautionnements.tresorerie@minfin.fed.be](mailto:cautionnements.tresorerie@minfin.fed.be).

Pour les cautions solidaires, on peut prendre contact avec [solidaire.cdcdck@minfin.fed.be](mailto:solidaire.cdcdck@minfin.fed.be).

#### **BENEFICIAIRE(S) DU CAUTIONNEMENT**

Complétez ici les données de contact de l' (les) Administration(s) qui demande(nt) de constituer le cautionnement. Si nécessaire demandez ces données à cette (ces) administration(s).

##### **BENEFICIAIRE 1**

N° d'entreprise : BE0308357159

Adresse mail : [vastleggingen.engagements.div@minfin.fed.be](mailto:vastleggingen.engagements.div@minfin.fed.be)

N° Téléphone. : 0257/84 221

Nom de l'Administration : SPF Finances – Budget et Contrôle de Gestion – Division Engagements

**Pour les cautionnements bancaires l'original**, de la preuve de la constitution du cautionnement doit être envoyé à l'adresse suivante :

**Service Public Fédéral FINANCES**

Service d'Encadrement Budget et Contrôle de Gestion Division Engagements

à l'attention de Madame Françoise MALJEAN

Boulevard Roi Albert II, 33 boîte 781 – Bloc B22

1030 BRUXELLES

**REMARQUE IMPORTANTE**

Le numéro du bon de commande (4500XXXXXX) (s'il est connu) et le numéro de référence du cahier spécial des charges doivent être indiqués sur la preuve du cautionnement.

**5.2. Libération du cautionnement**

Le cautionnement sera libéré en une fois après réception définitive des services exécutés sur la base du contrat conclu en vertu du présent cahier spécial des charges, à condition que les services prestés aient été réceptionnés.

**6. Exécution des services****6.1. Exécution****6.1.1. Délai**

L'adjudicataire s'engage à ce que la plateforme technique puisse être entièrement utilisée par le SPF Finances dans les 20 jours ouvrables suivant la date de début du contrat.

L'adjudicataire fournira au SPF Finances le soutien et l'assistance nécessaires pour l'installation de la solution.

**6.1.2. Lieu où les services doivent être exécutés**

La plateforme et tous les modules d'e-learning sont hébergés sur les serveurs de l'adjudicataire.

Toutes les réunions (réunions préparatoires, de coordination, de suivi, etc.) se tiendront dans le bâtiment « North Galaxy », sis Boulevard Roi Albert II, 33 à 1030 Bruxelles

**6.1.3. Commandes et fourniture des licences**

La quantité et le rythme des commandes dépendront du besoin du pouvoir adjudicateur.

Les fournitures des licences doivent être réalisées dans un délai de maximum 5 jours calendrier, à compter à partir du lendemain du jour où le pouvoir adjudicateur a effectué la commande.

**6.1.4. Maintenance**

Une maintenance des applications doit être assurée. L'adjudicataire effectue la maintenance corrective et évolutive de l'outil.

Le support technique comprend au minimum l'assistance par des spécialistes du produit bien formés et expérimentés, qui sont en mesure de répondre à des questions d'ordre technique et de résoudre des problèmes techniques liés au bon fonctionnement du logiciel.

**6.1.4.1. La maintenance corrective**

Un support téléphonique est disponible pour la résolution d'erreurs, du lundi au vendredi<sup>1</sup>, de 9 à 17 heures.

Les erreurs peuvent être immédiatement confirmées à l'adjudicataire par e-mail. L'adjudicataire réalise un diagnostic de l'erreur et la corrige ensuite.

En cas de « critical error », le message est traité dans les 24 heures de travail. L'adjudicataire fait de son mieux pour corriger au plus vite la « critical error » et propose une solution temporaire.

En cas de « semi-critical error », le message est traité dans les 48 heures de travail. L'adjudicataire fait de son mieux pour corriger l'erreur et offre une solution temporaire dans les 5 jours de travail pour que les fonctionnalités en question puissent être utilisées.

Les petites erreurs sont traitées le plus vite possible et l'adjudicataire apporte une correction dans une nouvelle version de l'outil fournie dans le cadre de la maintenance évolutive.

Le soumissionnaire doit ajouter à son offre une annexe contenant une description détaillée de support technique compris dans son offre. Cette annexe doit comprendre un aperçu des types de questions et problèmes techniques pour lesquels le support technique peut intervenir, ainsi que de la forme de support (ex. helpdesk, forum, intervention sur site, etc.) proposée pour les différents types de questions et problèmes techniques. Enfin, il doit être clairement indiqué de quelle manière le pouvoir adjudicateur peut faire appel au support technique ici décrit et dans quels délais les questions du pouvoir adjudicateur seront traitées.

#### 6.1.4.2. La maintenance évolutive

Cette maintenance logicielle évolutive donne droit, sans frais supplémentaires, à toutes les nouvelles versions et modifications provisoires (service packs), à tous les patches et toutes les mises à jour de logiciels réalisées par l'adjudicataire pendant la durée du contrat.

#### 6.1.5. Disponibilité du service

Les cours doivent être accessibles de manière continue.

L'accès peut toutefois être exceptionnellement interrompu si des activités de maintenance indispensables au bon fonctionnement des modules sont réalisées. En cas d'interruption planifiée des services pour une maintenance urgente, pour que le pouvoir adjudicateur puisse prendre les mesures nécessaires pour limiter au maximum le désagrément auprès des élèves, le prestataire de services s'engage à appliquer la procédure suivante :

- Envoi d'un e-mail aux membres de l'équipe e-learning du SPF Finances (qui seront désignés au début du projet) au moins 12 heures avant que l'accès ne soit interrompu.

De préférence, le soumissionnaire devra planifier les périodes de maintenance des modules de cours durant le week-end.

#### 6.1.6. Sécurité

Le soumissionnaire s'engage à mettre au point des contrôles efficaces garantissant une protection contre l'accès physique et électronique aux informations confidentielles du pouvoir adjudicateur. De plus, il devra veiller à ce que l'accès au système et aux données reste limité aux personnes autorisées et à ce qu'il soit protégé de toute utilisation non conforme à ses fins.

---

<sup>1</sup> En dehors des jours fériés légaux

Pour éviter toute perte d'information en cas de gros problème, le soumissionnaire aura développé un système pour la sauvegarde des données du pouvoir adjudicateur. Le soumissionnaire procédera à un back-up au moins tous les 3 jours ouvrés.

#### 6.1.7. Personnel du prestataire de services

Pour le présent marché, le prestataire de services désignera un coordinateur de projet qui le représentera dans ses contacts avec le Service public fédéral Finances.

L'adjudicataire doit disposer de suffisamment de personnel possédant les connaissances nécessaires et adaptées à l'exécution des tâches. Le personnel concerné doit également disposer d'une connaissance suffisante des outils utilisés dans le cadre du projet. Les adjudicataires doivent être capables de répondre immédiatement aux besoins résultant de l'attribution du marché.

L'équipe de projet mise à disposition par l'adjudicataire doit être suffisante afin de mener à bien les missions qui lui sont confiées.

Le fait que le soumissionnaire confie tout ou partie de ses engagements à des tiers ne le dégage pas de sa responsabilité envers le Service public fédéral Finances. Celui-ci ne se reconnaît aucun lien contractuel avec ces tiers.

#### 6.1.8. Kick-Off Meeting ou réunion de démarrage

Un « kick-off meeting » sera organisé pour chaque lot. Ce « kick-off meeting » va permettre au fonctionnaire dirigeant et/ou à son(ses) délégué(s) de s'assurer que l'adjudicataire a pris toutes les mesures nécessaires pour planifier, démarrer et exécuter les prestations commandées.

Au cours de cette réunion, l'adjudicataire apportera les éclaircissements nécessaires et attirera l'attention du fonctionnaire dirigeant et/ou de son(ses) délégué(s) sur les prestations qui ne sont pas encore clairement établies ou planifiées à ce stade de déroulement du contrat, ainsi que les actions prévues par l'adjudicataire pour y remédier.

Si le contrat exige que l'adjudicateur fournisse un planning des prestations, le kick-off meeting sera mis à profit pour préciser les attentes du fonctionnaire dirigeant et/ou de son(ses) délégué(s) quant au contenu de ce planning.

Si ce planning a pu être mis à disposition du fonctionnaire dirigeant et/ou de son(ses) délégué(s) avant le kick-off meeting, il sera examiné avant la réunion et pourra alors faire l'objet de commentaires et d'échanges de points de vue lors de cette réunion.

Si besoin est, cette réunion servira aussi à parcourir, de manière structurée et ciblée, le contenu de tous les documents contractuels (bon de commande, offre, cahier spécial des charges, documentation à laquelle renvoie le cahier spécial des charges) afin de s'assurer qu'à l'issue de cette réunion, toutes les conditions du contrat et leur portée soient comprises et interprétées par les deux parties (administration et adjudicataire) de la même façon.

Le kick-off meeting doit être organisé le plus rapidement possible après la notification du contrat, en vue de pouvoir entreprendre les actions qui s'imposent dans les meilleurs délais.

Les activités prévues dans le cadre d'un kick-off meeting sont décrites ci-dessous par étapes successives, afin de permettre au fonctionnaire dirigeant et/ou à ses délégués d'arrêter à tout le moment la procédure dès qu'il se rend compte du fait que l'organisation d'un kick-off meeting n'a plus de valeur ajoutée.



Cette réunion aura lieu dans les bureaux du SPF Finances et sera organisée sur la base d'un ordre du jour convenu entre les deux parties.

Le fonctionnaire dirigeant et/ou son(ses) délégué(s) se chargeront de transmettre à l'adjudicataire :

- la liste des questions et des points à éclaircir ;
- les thèmes à aborder au cours de la réunion ;
- certaines modalités, si nécessaire.

Il est indispensable que ces informations soient mises à la disposition de l'adjudicataire au moins 3 jours calendrier avant la réunion.

Le kick-off meeting fera l'objet d'un compte rendu officiel établi par le fonctionnaire dirigeant et/ou son(ses) délégué(s) et contresigné par l'adjudicataire.

Ce compte rendu reprendra les thèmes et questions qui ont été abordés au cours du kick-off meeting. Le nombre de participants, aussi bien du côté du fonctionnaire dirigeant et/ou de son(ses) délégué(s) que du côté de l'adjudicataire, doit être limité au strict minimum.

#### 6.1.9. Évaluation des services exécutés

Si pendant l'exécution des services, des anomalies sont constatées, cela sera immédiatement notifié au prestataire de services par un e-mail, qui sera confirmé par la suite au moyen d'un envoi recommandé. L'adjudicataire est tenu de recommencer les services exécutés de manière non conforme.

### **6.2. Conditions de l'exécution**

#### 6.2.1. Respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles d'application

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, l'adjudicataire respecte les dispositions légales et réglementaires en matière de voie publique, d'hygiène, de protection du travail, ainsi que les dispositions des conventions collectives, nationales, régionales, locales ou d'entreprise.

#### **IMPORTANT**

##### **Sous-traitance**

1. Conformément à l'article 12 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, il est rappelé que le fait que l'adjudicataire confie tout ou partie de ses engagements à des tiers ne dégage pas sa responsabilité envers le pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur ne se reconnaît aucun lien contractuel avec ces tiers.
2. Conformément à l'article 12/1 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, l'adjudicataire transmettra, au plus tard au début de l'exécution du marché, les informations suivantes au pouvoir adjudicateur : le nom, les coordonnées et les délégués légaux de tous les sous-traitants, quelle que soit la mesure dans laquelle ils participent à la chaîne de sous-traitance et quelle que soit leur place dans cette chaîne, participant à la prestation de services, dans la mesure où ces informations sont connues à ce stade. L'adjudicataire est aussi tenu d'informer le pouvoir adjudicateur de tout changement relatif à ces informations et de lui transmettre les informations requises pour chaque nouveau sous-traitant qui participera à un stade

ultérieur à cette prestation de services. Ces informations sont délivrées sous la forme d'un Document unique de marché européen (DUME).

3. Conformément à l'article 12/2 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le pouvoir adjudicateur vérifiera s'il existe, dans le chef du(des) sous-traitant(s) direct(s) de l'adjudicataire, des motifs d'exclusion au sens des articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics. Le pouvoir adjudicateur peut aussi vérifier s'il existe des motifs d'exclusion plus loin dans la chaîne de sous-traitance. Le pouvoir adjudicateur demande à l'adjudicataire de prendre les mesures nécessaires pour remplacer le sous-traitant pour lequel il s'est avéré, à la suite du contrôle précité, qu'il existe un motif d'exclusion.
4. Conformément à l'article 12 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, les sous-traitants doivent, quel que soit le niveau auquel ils interviennent dans la chaîne de sous-traitance et proportionnellement à la partie du marché qu'ils exécutent, satisfaire aux exigences minimales de capacité technique et professionnelle reprises dans le présent cahier spécial des charges.

### **6.3. Clause d'exécution**

Le soumissionnaire s'engage, jusqu'à l'exécution complète du marché, à respecter les accords/conventions suivants :

- Convention n° 87 de l'OIT sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical ;
- Convention n° 98 de l'OIT sur le droit d'organisation et de négociation collective ;
- Convention n° 29 de l'OIT sur le travail forcé ou obligatoire ;
- Convention n° 105 de l'OIT sur l'abolition du travail forcé ;
- Convention n° 138 de l'OIT sur l'âge minimum d'admission à l'emploi ;
- Convention n° 111 de l'OIT sur la discrimination (emploi et profession) ;
- Convention n° 100 de l'OIT sur l'égalité de rémunération ;
- Convention n° 182 de l'OIT sur les pires formes de travail des enfants ;
- Convention de Vienne pour la protection de la couche d'ozone et le Protocole de Montréal y afférent relatif à des substances qui appauvrissent la couche d'ozone ;
- Convention de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontaliers de déchets dangereux et de leur élimination (Convention de Bâle) ;
- Convention de Stockholm sur les polluants organiques persistants ;
- Convention de Rotterdam du 10 septembre 1998 sur la procédure de consentement préalable en connaissance de cause applicable à certains produits chimiques et pesticides dangereux qui font l'objet d'un commerce international (PNUE/OAA) (Règlement PIC) et les trois protocoles régionaux.

En vertu de l'article 44, § 1er, 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 de l'adjudicataire et pourra, en vertu de l'article 47, § 2 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, donner lieu à l'application de mesures d'office, en particulier à la résiliation unilatérale du marché.

## **7. Facturation et paiement**

### **7.1. Dispositions générales**

La facturation, à soumettre à la TVA, s'effectuera **tous les trois mois**, après exécution effective et correcte des prestations

Les factures porteront la mention suivante : « *Le montant dû doit être versé sur le n° de compte ... ouvert au nom de ... à ...* ».

**Le numéro du bon de commande (4500XXXXXX) et, le cas échéant, le numéro du contrat 5XXXXXXX) seront systématiquement indiqués sur chaque facture.**

### **IMPORTANT**

Dans sa facture, l'adjudicataire doit explicitement reprendre une description détaillée des prestations effectivement et correctement effectuées (dénomination, dates et prix).

Seules les prestations correctement exécutées pourront être facturées.

La procédure de liquidation se déroule conformément à la réglementation relative à la Comptabilité de l'État.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de 30 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 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 30 jours à compter de l'échéance du délai de vérification, et ce à condition que les factures soit correctement établies, que toutes les pièces justificatives y soient jointes et qu'elles soient transmises à l'adresse de facturation correcte.

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 euros. Tous les paiements s'effectuent uniquement sur le numéro de compte mentionné dans le formulaire d'offre.

En cas de modification du numéro de compte, il est demandé :

- d'introduire une demande de modification, dûment signée par la même personne qui a signé l'offre. Si cette règle ne peut être suivie, il est demandé de joindre le document (acte authentique/sous seing privé, numéro de l'annexe au Moniteur belge) démontrant que la personne est habilitée à signer cette demande ;
- de joindre impérativement une attestation bancaire certifiant que la société adjudicataire est bien la titulaire du compte bancaire communiqué.

## **7.2. Commandes effectuées par le Service Public Fédéral Finances**

Les factures sont libellées au nom de :

Service public fédéral FINANCES  
Service central de facturation  
Boulevard du Roi Albert II, 33 boîte 788 – Bloc B22  
1030 BRUXELLES

La facture peut être également envoyée, sous la forme d'un fichier PDF, à l'adresse e-mail suivante : [bb.788@minfin.fed.be](mailto:bb.788@minfin.fed.be).

Attention : chaque fichier PDF ne peut contenir qu'une seule facture. Il ne peut en outre être procédé qu'à un seul envoi (autrement dit, la facture est envoyée par la poste **OU** par e-mail au format PDF, mais pas les deux).

### **7.3. Commandes effectuées par le Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Énergie**

Les factures sont libellées au nom de :

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie  
Budget et Contrôle de Gestion  
Rue du Progrès 50  
1210 Bruxelles

Les factures sont directement envoyées au Service Public Fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, sans intervention du Service Public Fédéral Finances.

### **7.4. Commandes effectuées par SMALS**

Les factures sont libellées au nom de :

Smals Academy  
Avenue Fonsny 20  
1060 Bruxelles

Les factures sont directement envoyées à Smals, sans intervention du Service Public Fédéral Finances.

### **7.5. Commandes effectuées par le SPP Politique scientifique**

Les factures sont libellées au nom de :

Service Public Fédéral de Programmation Politique Scientifique /  
Programmatorische Federale Overheidsdienst Wetenschapsbeleid (Belspo)  
WTC III - étages 22-26  
Rue Simon Bolivar 30  
1000 Bruxelles

Les factures sont directement envoyées au SPP Politique scientifique, sans intervention du Service Public Fédéral Finances.

### **7.6. Commandes effectuées par l'Organe de coordination pour l'analyse de la menace**

Les factures sont libellées au nom de :

OCAM-OCAD  
Rue de la Loi 22  
1000 Bruxelles

Les factures sont directement envoyées à l'Organe de coordination pour l'analyse de la menace, sans intervention du Service Public Fédéral Finances.

## 7.7. Commandes effectuées par le Service Public Fédéral Mobilité et Transports

Les factures sont libellées au nom de :

SPF Mobilité et Transports SE BCG&L – Service Comptabilité City Atrium – 4B Rue du Progrès 56 1210 Bruxelles
--

La facture peut également être envoyée à l'adresse e-mail suivante : [servicecomptabilite@mobilite.fgov.be](mailto:servicecomptabilite@mobilite.fgov.be).

Attention : il ne peut être procédé qu'à un seul envoi (autrement dit, la facture est envoyée par la poste **OU** par e-mail au format PDF, mais pas les deux).

Les factures sont directement envoyées au Service Public Fédéral Mobilité et Transports, sans intervention du Service Public Fédéral Finances.

## **8. Engagements particuliers pour le prestataire de services**

Tous les résultats et rapports produits par l'adjudicataire pendant l'exécution de ce marché constituent la propriété du pouvoir adjudicateur et ne peuvent être publiés ou communiqués à des tiers, sauf accord écrit préalable de la part du pouvoir adjudicateur.

L'exécutant des services et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel quant aux informations qu'ils auraient pu obtenir lors de l'exécution du présent marché. Ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur. Tous les renseignements fournis au personnel de l'adjudicataire dans le cadre du marché, tous les documents qui lui sont confiés et toutes les réunions auxquelles il participe sont considérés comme strictement confidentiels.

Les informations en cause :

- peuvent être enregistrées sur n'importe quel type de support d'information, comme le papier, un film, une bande magnétique, un disque, une disquette, un montage intégré, etc. ;
- peuvent être communiquées oralement à l'adjudicataire, par une démonstration et/ou par le transfert d'un support contenant les informations souhaitées, ou peuvent être portées à la connaissance de l'adjudicataire à l'occasion de l'exécution du présent marché ou d'une tâche lui ayant été confiée par le SPF Finances dans le cadre du présent marché ;
- peuvent en tout ou en partie consister en, par exemple, des études, des modes d'emploi, des plans de conception, des plans de fabrication, des descriptions techniques, des plans de détail, des spécifications fonctionnelles, des procédures, des programmes informatiques, des codes exécutables, des calculs, etc.

L'adjudicataire s'engage à garder secrètes, tant pendant qu'après l'exécution du marché, toutes les informations confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, qui lui seront communiquées ou dont il aura eu connaissance au cours de l'exécution du marché.

L'adjudicataire se porte garant du respect de la confidentialité de ces informations par son personnel et ses sous-traitants. Il s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle à des tiers, en ce compris les éventuelles filiales et autres entreprises liées à l'adjudicataire. Il

ne communiquera à son personnel et à celui de ses sous-traitants directement impliqués dans le marché, que les données nécessaires à l'exécution de leur tâche dans le cadre du présent marché.

Les obligations susmentionnées ne sont pas applicables aux informations émanant du SPF Finances : dont l'adjudicataire peut démontrer de façon acceptable pour le SPF Finances qu'elles étaient déjà en sa possession au moment où elles lui ont été communiquées pour la première fois par le SPF Finances ;

- qui, au moment où le SPF Finances en a pris connaissance, étaient déjà publiques ;
- qui, après avoir été connues par le SPF Finances, ont été rendues publiques autrement que par le fait de l'adjudicataire ; ou
- que l'adjudicataire a obtenues d'un tiers qui disposait en toute bonne foi des informations du SPF Finances et était autorisé à les communiquer à l'adjudicataire.

L'adjudicataire s'engage :

- À ne pas copier, ni en tout ni en partie, les informations du SPF Finances si celles-ci se trouvent sur un support mis à sa disposition par le SPF Finances ;
- À n'enregistrer, ni en tout ni en partie, les informations du SPF Finances sur un support d'information, sauf pour l'exécution de tâches qui lui ont été confiées par le SPF Finances et pour autant que cela s'avère nécessaire.

Toutes les informations mises à la disposition de l'adjudicataire par le SPF Finances et tout support d'information contenant des informations du SPF Finances ayant été confié à l'adjudicataire par le SPF Finances restent l'entière propriété du SPF Finances. Même si l'adjudicataire a copié ou consigné ces informations ou une partie de celles-ci, elles demeurent toujours la propriété intégrale du SPF Finances.

Le SPF Finances a le droit, à tout moment, de demander à l'adjudicataire de lui restituer tout ou partie des supports d'information sur lesquels l'adjudicataire a stocké des informations du SPF Finances. L'adjudicataire s'engage à restituer immédiatement les supports réclamés sans les copier.

L'adjudicataire s'engage à restituer au SPF Finances, à l'issue de l'exécution du marché et sans délai, tous les supports d'information qui contiennent des informations du SPF Finances et qui ont été confiés à l'adjudicataire en vue de l'exécution du marché, pour autant que ces supports d'information n'aient pas déjà été remis au SPF Finances.

L'adjudicataire est tenu d'effacer de ses propres supports toutes les copies d'informations devenues inutiles dans le cadre de sa mission.

Toutes les informations du SPF Finances restent la propriété du SPF Finances.

Par la mise à disposition d'informations, le SPF Finances ne concède à l'adjudicataire, ni explicitement ni implicitement, aucun droit de licence sur les droits de brevet, droits d'auteur ou autres droits intellectuels.

L'adjudicataire s'engage à ne pas appliquer industriellement les informations du SPF Finances et à ne pas les utiliser à d'autres fins que l'exécution du présent marché ou d'une mission que le SPF Finances lui a confiée dans le cadre du présent marché.

L'adjudicataire et ses éventuels sous-traitants s'engagent également à signaler le plus rapidement possible tout défaut ou tout risque susceptible de nuire à la sécurité ou à la confidentialité.

L'adjudicataire est responsable de tout dommage dont le SPF Finances serait victime du fait du non-respect par lui-même ou par des membres de son personnel des obligations qui lui incombent en vertu du présent article.

## **9. Litiges**

Tous les litiges relatifs à l'exécution du présent 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 ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution du présent marché. Dans ce contexte, le prestataire de services préserve le pouvoir adjudicateur de toute action en dommages et intérêts engagée par des tiers.

## **10. Amendes et pénalités**

En application de l'article 9, § 4 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que, dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé à l'article 123 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 relatif aux amendes en raison de l'importance accordée par le pouvoir adjudicateur au respect des délais d'exécution et à la disponibilité de l'e-learning.

### **10.1. Non-paiement des prestations non exécutées**

Seuls les services effectivement prestés et reçus par le pouvoir adjudicateur peuvent être facturés par le prestataire de services.

### **10.2. Amende pour livraison tardive**

Par jour de calendrier de retard, une amende forfaitaire de retard d'un montant de **150 euros** s'appliquera de plein droit, sans formalité ni avis quelconque.

### **10.3. Amende pour non-disponibilité du service**

En cas de non-respect de l'engagement de disponibilité (voir partie D point 6.1.5 « Disponibilité du service ») et en dehors des cas de force majeure ou d'inaccessibilité causée par le portail d'e-learning du SPF Finances, le pouvoir adjudicateur peut infliger l'amende suivante à chaque échéance trimestrielle :

$$P = 2L \times h$$

Où :

P = Montant de l'amende appliquée (en euros)

L = Prix d'une licence pour un module déterminé

h = Nombre total d'heures d'indisponibilité durant le dernier trimestre<sup>2</sup>

#### **IMPORTANT**

Les amendes pour retard sont fixées au titre d'indemnité forfaitaire pour retard dans l'exécution du marché. Elles sont indépendantes des pénalités prévues ci-dessous. Elles

<sup>2</sup> Chaque heure entamée est comptabilisée

sont dues, sans mise en demeure, par la seule expiration du délai sans intervention d'un procès-verbal et appliquées de plein droit pour la totalité des jours de calendrier de retard.

#### **10.4. Imputation des amendes et pénalités**

En ce qui concerne l'imputation des amendes et pénalités, le montant des amendes et pénalités, ainsi que le montant des dommages, débours ou dépenses résultant ou à résulter de l'application des mesures d'office, sont imputés en premier lieu sur les sommes qui sont dues à l'adjudicataire à quelque titre que ce soit (factures) et ensuite sur le cautionnement.



## **E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES**

Cette partie a pour but de décrire en détail les besoins spécifiques du pouvoir adjudicateur. Seules les offres répondant à l'ensemble de ces besoins seront prises en considération pour une évaluation plus approfondie en fonction des critères d'attribution décrits dans la partie C, point 4.3.

### **1. Contexte**

#### **1.1. Le Service Public Fédéral Finances**

Le Service Public Fédéral Finances (SPF Finances) compte environ 22 000 fonctionnaires. Ils appartiennent à différentes administrations et différents groupes linguistiques : français, néerlandais ou allemand. Ces fonctionnaires doivent également communiquer avec des contribuables qui s'expriment soit dans l'une des trois langues nationales, soit dans une langue étrangère. Par ailleurs, les fonctionnaires prennent part à des programmes d'échange avec d'autres services fiscaux ou douaniers au niveau international.

Le SPF Finances assure la formation permanente de ses quelque 22.000 fonctionnaires via l'Académie du Service d'Encadrement Personnel et Organisation et My Academy, sa plateforme de formation digitale. Le personnel du SPF Finances a également accès aux formations de l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA).

Depuis 2008, le SPF Finances offre à ses agents des cours de langues personnalisés via e-learning. Ces cours sont proposés parallèlement à l'offre de formations linguistiques en présentiel de l'Académie et de l'IFA.

L'offre de cours de langue par e-learning a pris fin le 30 juin 2018. Au moyen de ce marché public, le SPF Finances souhaite au plus vite pouvoir fournir aux fonctionnaires des parcours éducatifs par le biais d'e-learning et d'une série d'activités de formation complémentaires, à savoir des entretiens téléphoniques et des cours collectifs virtuels, afin d'apprendre des langues étrangères.

#### **1.2. Le Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie**

Le SPF Economie évolue dans un environnement de travail bilingue. Chaque jour, les fonctionnaires doivent prendre part à des réunions ou négociations, en français ou en néerlandais, mais aussi recevoir des e-mails ou répondre au téléphone. Dans ce contexte, chaque collaborateur doit disposer de vastes connaissances actives, et ce tant en français qu'en néerlandais.

Le SPF Economie a pour mission de « créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services » dans un contexte belge, européen et international en pleine mutation. Le SPF Economie donne une structure à ses compétences et traduit son action en objectifs stratégiques qui correspondent au programme européen et aux préoccupations du marché, renforçant ainsi la compétitivité. En ce sens, certains fonctionnaires doivent intervenir au niveau international dans l'exécution de leur fonction. Il est dès lors nécessaire que les collaborateurs concernés disposent d'une connaissance approfondie et active des langues étrangères pour pouvoir accomplir leurs missions de manière optimale.

## **2. Objet du marché**

Le marché comprend deux lots distincts.

Le lot 1 porte sur :

- la mise à disposition de modules de cours e-Learning pour l'apprentissage du néerlandais aux agents du pouvoir adjudicateur.
- l'organisation et l'animation d'activités de formation blended Learning complémentaires telles que des conversations téléphoniques et des classes virtuelles.

Le lot 2 porte sur :

- la mise à disposition de modules de cours e-Learning pour l'apprentissage de langues comprenant au minimum le français, l'anglais, l'allemand et éventuellement l'espagnol et l'italien aux agents du pouvoir adjudicateur.
- l'organisation et l'animation d'activités blended Learning complémentaires telles que des conversations téléphoniques et des classes virtuelles et ce au minimum pour les cours de français et d'anglais et éventuellement pour l'allemand, l'espagnol et l'italien.

Les modules de cours e-Learning seront hébergés sur les serveurs de l'adjudicataire. Ils seront accessibles de manière transparente pour les e-apprenants à partir du LMS des participants à ce marché.

Les modules de cours de langues doivent être officiellement disponibles et livrables lors de l'introduction de l'offre. Leur entretien éventuel doit également être disponible (il ne peut dès lors pas s'agir de versions bêta du logiciel, de pré-releases, etc.).

**Pendant toute la durée du projet, le pouvoir adjudicateur souhaite disposer en permanence, sans coût supplémentaire, des dernières versions des cours disponibles sur le marché.** L'offre décrira les modalités selon lesquelles les nouvelles versions seront mises à disposition du pouvoir adjudicateur.

## **3. Objectifs des formations en blended learning**

L'objectif du pouvoir adjudicateur est de favoriser l'apprentissage des langues auprès de ses fonctionnaires.

Le pouvoir adjudicateur souhaite privilégier l'approche blended Learning de façon à atteindre la plus grande efficacité possible. Le Return On Investment (ROI) du trajet est également un point important. Le pouvoir adjudicateur met donc l'accent sur un suivi et une réactivation stricts.

Le pouvoir adjudicateur souhaite proposer des trajets de formation et un suivi pédagogique efficace à tout fonctionnaire confronté à l'utilisation d'une deuxième ou d'une troisième langue dans le cadre de son travail, et qui souhaite améliorer ses compétences linguistiques.

## **4. Trajets de formation demandés**

Le pouvoir adjudicateur souhaite fournir à son personnel des trajets de formation :

- en néerlandais pour le lot 1,
- au minimum en français, anglais, allemand et éventuellement italien et espagnol pour le lot 2.

Par **trajet de formation** en langues, on entend un parcours de formation e-Learning cohérent, incluant en standard un suivi réactif et un soutien s'étalant sur une période d'apprentissage de **6 mois**.

Les interfaces de cours seront disponibles au minimum en français, en néerlandais et en allemand.

Les contenus des cours seront personnalisables sur base d'un test de positionnement.

Le soumissionnaire indiquera dans quelle mesure il est possible, durant la période d'apprentissage de 6 mois, d'adapter le trajet de formation aux besoins de l'e-apprenant sur base du test de positionnement ou des besoins spécifiques exprimés par l'e-apprenant.

Les modules de cours doivent, pour chaque langue d'apprentissage, proposer un contenu de qualité jusqu'à un niveau de difficulté correspondant au minimum :

- au niveau C1 du Cadre européen commun de référence (CECR) pour le français, le néerlandais et l'anglais,
- au niveau B2 du Cadre européen commun de référence (CECR) pour l'allemand et l'italien et l'espagnol si d'application.

Les e-apprenants pourront, s'ils le souhaitent, compléter leur trajet de formation par des activités de formation complémentaires, comprenant notamment des conversations téléphoniques et des classes virtuelles, afin de parcourir un véritable processus d'apprentissage en blended Learning.

Le soumissionnaire indiquera s'il est possible à l'e-apprenants de ne s'inscrire qu'à ces « activités de formation complémentaires » et complètera le cas échéant l'inventaire des prix à l'endroit prévu.

## **5. Contenu et présentation des cours**

La construction des cours doit répondre aux standards actuels en ce qui concerne l'apprentissage via une interface e-Learning. L'interface doit être intuitive. Chaque utilisateur doit pouvoir suivre les leçons à son propre rythme, en fonction de ses capacités et de son emploi du temps. Les méthodes pédagogiques doivent être variées : des mises en situation diverses, des exercices interactifs et des tests en ligne. La formation terminée, les apprenants doivent pouvoir consulter leurs cotations détaillées par leçon, leur cotation globale pour le cours ainsi que les informations sur le cours comme, par exemple, les modules autorisés après la réussite de ce cours.

Il convient d'entendre par un **parcours de formation** en langues : un trajet de formation cohérent par e-learning s'étendant sur une période d'apprentissage de **6 mois**, avec un suivi standard et réactif.

### **5.1. Scénario des cours et structure des leçons**

L'offre proposera des cours de langues dont le contenu sera personnalisable sur base d'un test de positionnement qui déterminera le niveau de l'e-apprenant.

Les leçons ou modules représentent des unités de connaissances dont l'ensemble forme un tout cohérent. L'agencement des modules et leurs relations doivent être évidents pour l'apprenant. Quelle que soit la structure, elle doit être présentée de manière claire à l'utilisateur.

Le soumissionnaire détaillera le contenu des cours pour chaque langue d'apprentissage en proposant soit une table des matières, soit une description des modules. La description des

modules sera fournie au minimum pour le français et le néerlandais. Le soumissionnaire indiquera aussi clairement le temps estimé nécessaire pour parcourir l'entièreté du contenu disponible pour chaque langue d'apprentissage. Le temps moyen d'une unité d'apprentissage sera également signalé.

## **5.2. Compétences à acquérir**

Toutes les compétences (compréhension, expression orale et écrite, grammaire, vocabulaire) seront abordées mais le développement de la langue parlée est primordial.

Après avoir suivi la formation, l'apprenant pourra communiquer (comprendre et s'exprimer) dans la langue ciblée de façon adéquate, en milieu professionnel, dans des situations simples ou plus complexes selon le niveau de formation choisi.

Le pouvoir adjudicateur souhaite que les objectifs de tous les cours proposés soient clairement énoncés en termes concrets, et qu'une évaluation en fin de formation indique dans quelle mesure ils sont atteints.

## **5.3. Richesse des données et statistiques produites par le module de cours**

Les informations relatives aux parcours des e-apprenants, leur progression, les résultats obtenus, etc. sont très importants pour le pouvoir adjudicateur, car elles lui permettront de suivre le parcours des e-apprenants et d'analyser les résultats des activités de formation dispensées en e-Learning. Ces informations permettront notamment à l'adjudicataire d'organiser la relance des e-apprenants et d'envisager des actions en cas de manque d'assiduité de leur part. Ces informations seront renvoyées par chaque module de cours vers le LMS du pouvoir adjudicateur ou vers un outil spécifique de reporting, permettant de les consulter et de les analyser pour rendre possible le suivi.

Le soumissionnaire fournira dans son offre la liste des différentes informations que le module de cours peut délivrer, ainsi que le "niveau" des éléments sur lesquels porte chaque information ("granularité"). Il précisera quelles sont les informations accessibles à l'apprenant (pourcentage de progression dans le parcours, score aux tests, ...).

Le module délivrera au minimum les informations suivantes pour chaque apprenant :

- le point de départ de la licence,
- le statut du cours (non commencé, commencé, terminé),
- le point de départ de l'e-apprenant,
- le niveau estimé sur base du test de positionnement,
- la progression dans le module,
- le temps total passé,
- le temps moyen passé par semaine (en général),
- le temps moyen passé par semaine (au cours du dernier mois),
- les résultats aux tests intermédiaires éventuels et le résultat du test final.

Si le module de cours est fourni avec un outil de reporting spécifique, le soumissionnaire doit fournir une vue d'ensemble détaillée des fonctionnalités disponibles et du fonctionnement de cet outil.

## **6. Suivi pédagogique**

Dans le présent marché, le pouvoir adjudicateur souhaite mettre en place un système d'accompagnement pédagogique (suivi) qui peut être partiellement paramétré.

Toutes les prestations fournies par l'adjudicataire feront l'objet d'un reporting mensuel et seront soumises à un SLA (voir aussi point 8).

### **6.1. Suivi des participants**

Comme déjà précisé plus haut, un trajet de formation comprendra en standard un suivi réactif.

Par suivi réactif, on entend principalement relancer un e-apprenant trop longtemps inactif ou trop peu actif, mais aussi répondre aux questions de l'e-apprenant, soit par une communication claire sur les possibilités offertes par le parcours et le fonctionnement des modules, soit par une assistance de première ligne à ses questions.

Le soumissionnaire décrira dans son offre comment se déroulera ce suivi (relance, réponses aux questions des e-apprenants ...). Le soumissionnaire indiquera, pour chaque type de prestation, tous les détails nécessaires liés à sa mise en œuvre (délai, forme, contenu ...).

Une attention particulière sera portée par le soumissionnaire à la problématique des abandons. Le soumissionnaire indiquera de quelle manière il entend gérer cette problématique (délai de relance, moyen de contact utilisé, éléments de motivation de l'étudiant, ...). Le pouvoir adjudicateur attend au moins les communications suivantes :

- dans le cas où l'apprenant n'a pas commencé la formation 15 jours après le départ de la licence,
- dans le cas où l'apprenant ne passe pas assez de temps (moins de 2 heures par semaine) sur la plateforme pour la première fois au cours du mois,
- dans le cas où l'apprenant risque de perdre sa licence.

Le soumissionnaire précisera également si son produit comporte des outils permettant d'automatiser une partie du suivi des étudiants (relance des étudiants inactifs, etc.).

Le soumissionnaire précisera sous quelles conditions le pouvoir adjudicateur peut récupérer les licences non-utilisées ou peu utilisées (e-apprenant n'ayant, par exemple, pas démarré sa formation un mois après le démarrage de la licence) pour les attribuer à d'autres e-apprenants.

### **6.2. Tests d'évaluation de la progression de l'e-apprenant**

Le système d'évaluation proposé tout au long du trajet de formation e-Learning de chaque e-apprenant devra permettre à celui-ci d'être guidé par rapport à son niveau et à sa progression. Le parcours devra se clôturer par une évaluation finale.

Des évaluations intermédiaires pourront avoir lieu à différents stades de la formation. L'offre du soumissionnaire décrira à quels stades les tests s'insèrent dans la formation (tests de positionnement, de progression intermédiaire, de fin de module ...).

Enfin, le soumissionnaire indiquera si certains des tests proposés correspondent à des normes de certification reconnues ou équivalentes.

### **6.3. Support**

Le soumissionnaire doit fournir des informations suffisantes et complètes en néerlandais et en français pour chaque cours de langue à tous les niveaux initiaux : attentes, contenu, investissement en temps, matériel informatique (casque audio, etc.), etc.

L'outil doit être intuitif pour que l'e-apprenant puisse commencer son trajet de manière autonome, éventuellement assisté par la communication fournie par le soumissionnaire.

### **7. Activités de formation complémentaires (blended learning)**

Afin d'offrir à l'apprenant l'opportunité de s'exprimer régulièrement dans la langue d'apprentissage durant les 6 mois de sa formation, des activités de formation complémentaires leur seront proposées après 1 mois, pour le néerlandais (lot 1) et au minimum pour le français et l'anglais (lot 2), si l'apprenant remplit les conditions fixées par le SPF Finances. Les formateurs qui animeront ces activités devront posséder au minimum le niveau C2 CECR pour cette langue ou un équivalent reconnu.

Pour ce poste du marché, le soumissionnaire peut faire appel à un sous-traitant.

#### **7.1. Conversations téléphoniques**

L'e-apprenant qui suit un trajet de formation pendant 6 mois aura la possibilité, après 1 mois, de compléter cette formation par un ou deux paquets de 4 conversations téléphoniques (virtuelles) avec un formateur possédant le niveau C2 CECR pour cette langue ou un équivalent reconnu.

Chaque conversation téléphonique dure 30 minutes.

L'e-apprenant planifiera les conversations téléphoniques avec le formateur. C'est, par défaut, le formateur qui fournit à l'avance le contenu nécessaire pour préparer les conversations planifiées, mais s'il le désire, l'e-apprenant peut également apporter le contenu.

Après la conversation téléphonique, le formateur envoie une évaluation par mail à l'apprenant. Il précise les points à améliorer et donne des conseils à l'e-apprenant pour les améliorer.

Le soumissionnaire s'engage à fournir une vue d'ensemble mensuelle des conversations téléphoniques (date, nom e-apprenant, sujet).

Le soumissionnaire précisera s'il est possible pour le pouvoir adjudicateur de récupérer (en cas d'abandon d'un e-apprenant) les conversations téléphoniques non-utilisées pour les attribuer à d'autres e-apprenants.

#### **7.2. Classes virtuelles**

Après 1 mois, l'e-apprenant peut s'inscrire à une ou plusieurs classes virtuelles.

Ces classes virtuelles sont animées par un formateur possédant le niveau C2 CECR pour cette langue ou un équivalent reconnu.

Chaque classe virtuelle dure 30 minutes et sera organisée pour un groupe de maximum 6 participants.

L'adjudicataire prend en charge la planification et l'organisation des classes virtuelles.

L'adjudicataire indiquera si l'e-apprenant a encore accès aux leçons virtuelles après l'expiration de sa période de 6 mois.

L'adjudicataire s'engage à fournir un aperçu mensuel des leçons virtuelles prévues et des participants présents.

### **7.3. Autres activités complémentaires proposées**

La proposition par le soumissionnaire d'activités complémentaires autres que celles décrites ci-dessus sera considérée comme un avantage concurrentiel.

## **8. Rapports mensuels d'activités et SLA**

Le soumissionnaire fournit le modèle type des rapports mensuels d'activités qui seront livrés par mail au pouvoir adjudicateur.

Ce modèle type contient au moins :

- l'ensemble de ses prestations de suivi et d'activités de formation complémentaires (conversations téléphoniques, classes virtuelles, etc.),
- les problèmes rencontrés et les actions prises pour les résoudre,
- les apprenants qui arrêtent et le suivi des apprenants non actifs,
- le suivi des e-apprenants (répartition par langues apprises, par nombre d'heures d'activités ou par niveau, assiduité, etc.).

Le soumissionnaire proposera dans son offre un SLA portant sur :

- la qualité de l'accompagnement pédagogique pour l'ensemble des services proposés (planification des classes virtuelles et des conversations téléphoniques, délais de réponses, adéquation des méthodes pédagogiques, etc.),
- les solutions proposées aux problèmes rencontrés,
- les délais d'intervention (rétablissement du service en cas d'indisponibilité, etc.).

## **9. Accès à l'application: licences de test**

Afin d'avoir un aperçu réaliste du fonctionnement et des possibilités de l'application, le soumissionnaire fournira un accès test pour 5 personnes du pouvoir adjudicateur à l'outil, pendant la durée de validité complète de l'offre (180 jours calendrier), en particulier pour la langue la plus pertinente par lot, à savoir le néerlandais (lot 1) et le français (lot 2).

## **10. Aspects techniques**

### **10.1. Technologie multimédia**

Les standards actuels en termes de multimédia doivent se retrouver dans l'offre soumise. Cette section reprend les besoins spécifiques du pouvoir adjudicateur de ce point de vue.

#### **10.1.1. Reconnaissance vocale**

La présence de fonctionnalités de reconnaissance vocale sera considérée comme un avantage concurrentiel.

#### **10.1.2. Design du cours et attractivité**

L'interface du cours est agréable, conviviale et visuellement attractive pour l'utilisateur.

Le public amené à suivre ces cours est varié et parfois peu familiarisé à un environnement informatique. Il est donc indispensable que le design des cours soit le plus intuitif possible afin d'éviter de désorienter les participants.

La disponibilité des trajets via une application ou un autre dispositif (responsive design, etc.) est considérée comme un avantage concurrentiel.

### 10.1.3. Les médias utilisés pour les cours

Le pouvoir adjudicateur souhaite savoir quels sont les types d'exercices proposés et comment ils sont médiatisés (texte, représentation graphique, animation, enregistrement audio, reconnaissance vocale, vidéo ...).

### 10.1.4. La possibilité d'impression

Une possibilité d'impression des références grammaticales et des lexiques doit être offerte à l'apprenant. Le soumissionnaire indiquera les possibilités d'impression.

### 10.1.5. Normes

La compatibilité AICC et SCORM de tous les contenus doit être garantie de manière à pouvoir assurer le suivi pédagogique de chaque apprenant au niveau de la plate-forme LMS.

Le soumissionnaire mentionnera les certifications de bon fonctionnement obtenues auprès du fournisseur de portail LMS du SPF Finances, à savoir Syfadis LMS V5.5.

### 10.1.6. Fonctionnement sur un portail dédié

Dans le cas où le module de cours fonctionnerait sur un portail dédié, le soumissionnaire indiquera comment la liaison peut être faite avec le LMS du SPF Finances, de sorte que l'accès au cours soit "transparent" pour l'utilisateur (qui suivra simplement la procédure d'accès habituelle via le LMS du SPF Finances pour lancer le cours).

Le soumissionnaire indiquera quelles informations peuvent être échangées via cette liaison entre les plates-formes, et fournira un descriptif des éventuelles API existantes.

## **10.2. Environnement informatique du SPF Finances**

Cette section décrit le cadre technique dans lequel les cours e-Learning et le suivi devront être implémentés.

Dans le cadre de l'élaboration de son offre, le soumissionnaire veillera à prendre en considération les aspects techniques repris sous ce point.

Toutes dérogations à ces aspects techniques pourront conduire, après examen par la commission d'évaluation, à une élimination de l'offre pour non-conformité technique.

### 10.2.1. Le parc des PC

En principe, chaque collaborateur du SPF Finances possède un ordinateur portable, qui fonctionne avec l'un des systèmes d'exploitation suivants :

- Windows 7 Professional (Service Pack 1) X86 - 32Bits
- Windows 10 Enterprise - 64 bits.

### 10.2.2. Les browsers les plus utilisés

Le personnel des Finances dispose des browsers suivants :

- Internet Explorer 11, Firefox 56, Chrome 63 (et leurs versions postérieures).
- Microsoft Edge (pour les utilisateurs de Windows 10).



### 10.2.3. Conditions Hardware et Software

Le soumissionnaire indiquera dans son offre les exigences minimales et optimales de configuration hardware et software (avec indication du numéro de version) pour les postes utilisateurs.

### 10.2.4. Utilisation des ressources réseau

Le soumissionnaire communiquera une évaluation de l'utilisation des ressources réseau liées au suivi d'une formation (bande passante requise par utilisateur, etc.).

## **11. Quantités présumées – Quantités minimales**

Les quantités présumées ne sont que des estimations et ne représentent aucun engagement de la part des organisations participantes. Les commandes s'effectueront suivant les besoins réels.

L'organisation ne s'engage à commander la quantité minimale que si tel est indiqué.

Les quantités mentionnées sont des quantités relatives à la durée entière du contrat.

### **11.1. Lot 1**

<b>Poste</b>	<b>Organisation participante</b>	<b>Quantité présumée</b>	<b>Quantité minimale</b>
Licences	SPF Finances	465	250
	SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	160	/
	Politique scientifique fédérale	5	/
	Organe de coordination pour l'analyse de la menace	10	/
	SPF Mobilité et Transports	25	/
	Smals	180	/
Package de 4 entretiens téléphoniques	SPF Finances	160	80
	SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	40	/
	Politique scientifique fédérale	2	/
	Organe de coordination pour l'analyse de la menace	5	/
	SPF Mobilité et Transports	5	/
Cours collectif virtuel	SPF Finances	160	60
	SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	40	/
	Politique scientifique fédérale	1	/
	Organe de coordination pour l'analyse de la menace	5	/
	SPF Mobilité et Transports	5	/

**11.2. Lot 2**

Poste	Organisation participante	Quantité présumée	Quantité minimale
Licences	SPF Finances	735	250
	SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	240	/
	Politique scientifique fédérale	5	/
	Organe de coordination pour l'analyse de la menace	10	/
	SPF Mobilité et Transports	30	/
	Smals	120	/
Package de 4 entretiens téléphoniques	SPF Finances	160	80
	SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	40	/
	Politique scientifique fédérale	2	/
	Organe de coordination pour l'analyse de la menace	5	/
	SPF Mobilité et Transports	5	/
Cours collectif virtuel	SPF Finances	200	75
	SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie	40	/
	Politique scientifique fédérale	1	/
	Organe de coordination pour l'analyse de la menace	5	/
	SPF Mobilité et Transports	5	/

**IMPORTANT**

Cette procédure ouverte ne peut en aucun cas être considérée comme un engagement de la part du SPF FINANCES qui se réserve le droit de ne pas attribuer le marché.

1030 BRUXELLES,

Alexander De Croo  
Le Vice-Premier Ministre et Ministre des Finances

## **F. ANNEXES**

1. Formulaire d'offre
2. Modèle de référence pour le lot 1
3. Modèle de référence pour le lot 2
4. Firme étrangère – Etablissement stable
5. Formulaire de questions et réponses

**ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'OFFRE**

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES  
Service d'encadrement Budget et Contrôle de gestion  
Division Achats  
North Galaxy – Tour B4 – boîte 961  
Boulevard du Roi Albert II, 33  
1030 BRUXELLES

CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES N° S&L/DA/2019/052

**Procédure ouverte relative à la fourniture de licences pour de l'e-learning langues  
avec activités de formation complémentaires**

L'entreprise :

(dénomination complète)

dont l'adresse est :

(rue)

(code postal et commune)

(pays)

inscrite à la **Banque Carrefour des  
Entreprises** sous le numéro :

et pour laquelle **Monsieur/Madame**<sup>3</sup>

(nom)

(fonction)

**domicilié(e)** à l'adresse :

(rue)

(code postal et commune)

(pays)

agissant comme soumissionnaire **ou fondé de pouvoirs** et signant ci-dessous, **s'engage à exécuter, conformément aux conditions et dispositions du cahier spécial des charges n° S&L/DA/2019/0528 du service défini à cet effet pour les lots suivants, aux prix unitaires mentionnés dans les inventaires de prix :**

<sup>3</sup> Biffer la mention inutile

**Inventaire des prix pour le lot 1**

Poste	Quantité estimée (1)	Prix unitaire HTVA en chiffres (2)	Prix total HTVA en chiffres (3) = (1) x (2)
1 licence	845		
1 package de quatre entretiens téléphoniques	212		
1 cours collectif virtuel	211		
		Prix total HTVA	
		Montant de la TVA	
		Prix total TVAC	

**Le tableau suivant ne doit être complété que s'il est possible de ne s'inscrire qu'aux activités complémentaires.**

Poste	Prix unitaire HTVA en chiffres	Montant de la TVA	Prix unitaire TVAC en chiffres
1 package de quatre entretiens téléphoniques			
1 cours collectif virtuel			

**Inventaire des prix pour le lot 2**

Poste	Quantité estimée (1)	Prix unitaire HTVA en chiffres (2)	Prix total HTVA en chiffres (3) = (1) x (2)
1 licence	1140		
1 package de quatre entretiens téléphoniques	212		
1 cours collectif virtuel	251		
		Prix total HTVA	
		Montant de la TVA	
		Prix total TVAC	

**Le tableau suivant ne doit être complété que s'il est possible de ne s'inscrire qu'aux activités complémentaires.**

Poste	Prix unitaire HTVA en chiffres	Montant de la TVA	Prix unitaire TVAC en chiffres
1 package de quatre entretiens téléphoniques			
1 cours collectif virtuel			

J'autorise l'administration à prendre toutes les informations utiles tant de nature financière que morale sur moi-même, auprès d'autres instances ou organismes.

La présente soumission comprend l'engagement de faire parvenir à l'administration, sur simple demande et dans les meilleurs délais, les documents et certificats dont elle exigerait la présentation en application du cahier spécial des charges ou de la réglementation relative à la conclusion de contrats pour le compte de l'État.

En cas d'approbation de la présente offre, le **cautionnement** sera constitué dans les conditions et délais stipulés dans le cahier spécial des charges.

L'information confidentielle et/ou l'information qui se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux est clairement indiquée dans l'offre.

L'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur paiera les montants dus par virement ou versement sur

numéro de compte :

IBAN

BIC

--

Le choix de langue est

néerlandais/français <sup>4</sup>

pour l'interprétation du contrat.

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

	(rue)  (code postal et commune)  (☎- et numéro F)  (adresse e-mail)
--	---

**PME (petite et moyenne entreprise) :**

Votre entreprise est-elle considérée comme une PME au sens de l'article 15 du CODE DES SOCIÉTÉS ? <sup>5</sup>	OUI ou NON (entourez la mention souhaitée)
--	--

<sup>4</sup> Biffer la mention inutile

<sup>5</sup> Les conditions pour être considérée comme une PME sont les suivantes :

- moyenne annuelle de l'effectif du personnel : 50
- chiffre d'affaires annuel, hors taxe sur la valeur ajoutée : 9.000.000 euros
- total du bilan : 4.500.000 euros

Le fait de dépasser ou de ne plus dépasser plus d'un des critères susmentionnés n'a d'incidence que si cette circonstance se produit pendant deux exercices comptables consécutifs. Dans ce cas, les conséquences de ce dépassement s'appliqueront à partir de l'exercice suivant l'exercice au cours duquel, pour la deuxième fois, plus d'un des critères a été dépassé ou n'est plus dépassé.

Fait :

à

le

Le soumissionnaire ou le fondé de pouvoir :

(nom)

(fonction)

(signature)

Ce cadre est réservé au pouvoir adjudicateur :

APPROUVE,

**POUR MÉMOIRE : DOCUMENTS À JOINDRE OBLIGATOIREMENT À L'OFFRE :**

- tous les documents et renseignements dans le cadre des critères d'attribution (cf. point 2 du volet C. Attribution) sont demandés ;
- l'inventaire dûment complété ;
- le document unique de marché européen.

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

**ANNEXE 2 : MODÈLE DE RÉFÉRENCE POUR LE LOT 1 : néerlandais**

Le soumissionnaire complétera obligatoirement ses références selon le modèle ci-dessous.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à traiter ces données avec une extrême discrétion et à ne les utiliser que dans le cadre de la présente offre.

Date du service	Quantité de licences	Description du service	Organisation pour laquelle le service a été exécuté + coordonnées	Montant total, HTVA	Personne de contact de l'organisation pour laquelle le service a été exécuté + coordonnées



**ANNEXE 3 : MODÈLE DE RÉFÉRENCE POUR LE LOT 2 : e-learning français, anglais et allemand**

Le soumissionnaire complétera obligatoirement ses références selon le modèle ci-dessous.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à traiter ces données avec une extrême discrétion et à ne les utiliser que dans le cadre de la présente offre.

Date du service	Quantité de licences	Description du service	Organisation pour laquelle le service a été exécuté + coordonnées	Montant total, HTVA	Personne de contact de l'organisation pour laquelle le service a été exécuté + coordonnées

**ANNEXE 4 : Firme étrangère - Établissement stable****1. DISPOSE D'UN ÉTABLISSEMENT STABLE EN BELGIQUE<sup>6</sup>**OUI - NON <sup>7</sup>Cet établissement stable participe à la livraison de biens ou à la prestation de services OUI - NON<sup>8</sup>

Numéro de TVA de l'établissement stable : BE.....

Dont l'adresse est la suivante :

	(nom complet)
	(rue)
	(code postal et commune)

Si l'entreprise dispose d'un établissement stable et que ce dernier participe à la fourniture de biens ou à la prestation de services, l'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur paiera le montant dû par virement ou versement sur

le numéro de compte de l'établissement stable

IBAN

BIC

--

**2. SI L'ENTREPRISE NE DISPOSE PAS D'UN ÉTABLISSEMENT STABLE EN BELGIQUE OU SI CE DERNIER NE PARTICIPE PAS À LA LIVRAISON DE BIENS OU À LA PRESTATION DE SERVICES :**

Numéro de TVA belge de l'entreprise étrangère (identification directe) : BE.....

**OU**

*7 Au sens de l'article 11 du Règlement d'exécution n°282/2011 du Conseil du 15 mars 2011 portant mesures d'exécution de la Directive 2006/112/CE relative au système commun de taxe sur la valeur ajoutée.*

*Pour l'application des articles 50, 51 et 55, du Code de la TVA, l'administration considère qu'un assujetti possède un établissement stable dans le pays lorsque les trois conditions suivantes sont réunies :*

- a) l'assujetti a dans le pays un siège de direction, une succursale, une fabrique, une usine, un atelier, une agence, un magasin, un bureau, un laboratoire, un comptoir d'achat ou de vente, un dépôt, ou toute autre installation fixe, à l'exclusion des chantiers de travaux ;*
- 2) l'établissement en question est géré par une personne **apte à engager l'assujetti** envers les fournisseurs et les clients ;*
- c) l'établissement visé à la lettre a) réalise régulièrement des opérations visées dans le Code de la TVA : livraisons de biens ou prestations de services*

*Un assujetti qui dispose d'un établissement stable en Belgique est **considéré comme un assujetti qui n'est pas établi en Belgique**, lorsque cet établissement ne participe pas à la livraison de biens ou à la prestation de services (article 51, § 2, alinéa 2 du Code de la TVA et 192bis de la directive 2006/112/CE du Conseil du 28 novembre 2006 relative au système commun de taxe sur la valeur ajoutée).*

*Un établissement stable est **considéré comme ayant participé à la livraison de biens ou à la prestation de services** lorsque cette livraison ou prestation a été effectuée au départ de cet établissement stable, en d'autres mots si les moyens humains et techniques de l'établissement ont été utilisés par lui pour l'accomplissement de cette livraison ou prestation. Des tâches simples effectuées en soutien administratif par un établissement stable ne suffisent pas (article 11 du Règlement d'exécution n°282/2011 du Conseil du 15 mars 2011 portant mesures d'exécution de la Directive 2006/112/CE relative au système commun de taxe sur la valeur ajoutée).*

<sup>8</sup> Biffer la mention inutile.<sup>9</sup> Biffer la mention inutile.

Numéro de TVA belge du représentant responsable en Belgique (NB : obligatoire pour les entreprises hors Union européenne) : BE.....

Dont l'adresse est la suivante :

	(nom complet)
	(rue)
	(code postal et commune)

Si l'entreprise dispose d'un représentant responsable en Belgique et que ce dernier établit le document relatif au paiement de la TVA, l'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur paiera les montants dus par virement ou versement sur

**le numéro de compte du représentant responsable**

--

**IBAN**

**BIC**

**En cas de fourniture de biens, ces biens seront transportés à partir de.....**  
**(pays)**

