

ANNEXE II: TERMES DE RÉFÉRENCE

Contrat-cadre de services – Formations Logiciel Informatiques

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES	2
1.1. Pays partenaire.....	2
1.2. Pouvoir adjudicateur	2
1.3. Informations utiles concernant le pays	2
1.4. Situation actuelle dans le secteur concerné.....	2
1.5. Programmes connexes et autres activités des donateurs.....	2
2. OBJECTIFS ET PRODUITS ATTENDUS	2
2.1. Objectif général	3
2.2. Objectif(s) spécifique(s)	3
2.3. Produits attendus de la part du contractant.....	3
3. HYPOTHÈSES ET RISQUES	3
3.1. Hypothèses sous-tendant le projet	4
3.2. Risques.....	4
4. CHAMP D'INTERVENTION	5
4.1. Généralités	5
4.2. Activités spécifiques.....	6
4.3. Gestion du projet	8
5. LOGISTIQUE ET CALENDRIER	9
5.1. Lieu d'exécution.....	9
5.2. Date de commencement et période de mise en œuvre des tâches.....	9
6. EXIGENCES.....	9
6.1. Personnel	9
6.2. Bureaux.....	10
6.3. Moyens à mettre à disposition par le contractant	11
6.4. Équipement.....	11
7. RAPPORTS.....	11
7.1. Exigences en matière de rapports	11
7.2. Présentation et approbation des rapports	12
8. SUIVI ET ÉVALUATION.....	12
8.1. Définition d'indicateurs	12
8.2. Exigences particulières	12

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1. Pays partenaire

Commission de l'Océan Indien (Union des Comores, France/La Réunion, Madagascar, Maurice et les Seychelles).

1.2. Pouvoir adjudicateur

Commission de l'Océan Indien, Secrétariat général.

1.3. Informations utiles concernant le pays

La Commission de l'Océan Indien (COI) est une organisation intergouvernementale régionale regroupant cinq États membres de l'Indianocéanie. Elle intervient dans des domaines stratégiques tels que l'intégration régionale, la gouvernance, la coopération économique, le développement humain, la gestion des ressources naturelles et la résilience institutionnelle.

Le Secrétariat général de la COI est basé à Maurice et met en œuvre des programmes et des projets financés par des partenaires techniques et financiers internationaux, notamment l'Union européenne et l'Agence française de développement. Dans ce contexte, la modernisation des outils de gestion interne, la digitalisation des processus et le renforcement des compétences numériques du personnel constituent des leviers essentiels pour améliorer l'efficacité opérationnelle, la traçabilité des opérations et la qualité du pilotage institutionnel.

1.4. Situation actuelle dans le secteur concerné

Dans le cadre de la mise en œuvre de son Plan de développement stratégique 2023-2033, la Commission de l'Océan Indien a engagé un processus de modernisation de son fonctionnement interne afin de s'aligner progressivement sur les meilleures pratiques internationales en matière de gestion, de contrôle interne, de suivi-évaluation et de gouvernance administrative.

Ce processus implique une utilisation accrue et plus performante des outils bureautiques, collaboratifs et numériques, ainsi qu'une montée en compétences du personnel dans des domaines tels que l'analyse de données, la visualisation de l'information, la collaboration en ligne et l'intégration progressive de solutions innovantes, notamment liées à l'intelligence artificielle.

Toutefois, les niveaux de maîtrise des outils informatiques et numériques restent hétérogènes selon les services, ce qui justifie la mise en place d'un dispositif structuré, flexible et réactif de formations adaptées aux besoins opérationnels de la COI.

1.5. Programmes connexes et autres activités des donateurs

Le présent marché s'inscrit dans le cadre de la subvention Horizon 2030, financée conjointement par l'Union européenne et l'Agence française de développement, dont la Commission de l'Océan Indien est bénéficiaire.

Il est complémentaire aux actions en cours visant le renforcement des capacités institutionnelles de la COI, notamment en matière de gouvernance financière, de contrôle interne, de digitalisation des processus administratifs et de professionnalisation des ressources humaines. Les formations prévues

contribueront de manière transversale à l'atteinte des objectifs de performance, d'efficacité et de durabilité des interventions financées par les partenaires techniques et financiers.

2. OBJECTIFS ET PRODUITS ATTENDUS

Les objectifs et les produits attendus du présent marché s'inscrivent dans le cadre de la subvention Horizon 2030, financée par l'Union européenne et l'Agence française de développement, et contribuent au processus de modernisation institutionnelle de la Commission de l'océan Indien.

Ils ont été définis afin de permettre la mise en place d'un dispositif de formations informatiques et numériques flexible, mobilisable à la demande, et adapté aux besoins opérationnels évolutifs de la COI.

2.1. Objectif général

L'objectif général auquel le présent marché contribue est le suivant :

Renforcer les capacités institutionnelles de la Commission de l'océan Indien en améliorant durablement les compétences numériques et bureautiques de son personnel, afin de favoriser un environnement de travail plus collaboratif, plus efficace et orienté vers l'innovation.

Cet objectif s'inscrit dans une perspective de moyen et long terme visant l'amélioration de la performance organisationnelle, de la qualité des processus internes et de l'utilisation efficiente des outils numériques au sein du Secrétariat général.

2.2. Objectif(s) spécifique(s)

L'objectif spécifique du présent marché est le suivant :

Mettre à disposition de la Commission de l'océan Indien un dispositif structuré de formations informatiques et numériques, exécuté sous forme de contrat-cadre à paiement forfaitaire, permettant de répondre de manière flexible et progressive aux besoins ponctuels de renforcement des compétences du personnel.

À travers cet objectif spécifique, le marché vise notamment à :

- (a) améliorer la maîtrise des outils bureautiques standards et avancés (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) ;
- (b) renforcer l'utilisation des outils collaboratifs et de partage de l'information (Teams, OneDrive, SharePoint);
- (c) développer les capacités d'analyse, de traitement et de visualisation des données (Power BI, Power Query);
- (d) accompagner l'intégration progressive de solutions innovantes, y compris l'intelligence artificielle, dans les fonctions administratives, financières, de communication et de gestion des ressources humaines.

2.3. Produits attendus de la part du contractant

Les produits attendus du présent marché sont les suivants :

- **Produit 1 – Sessions de formation organisées et dispensées**

Des sessions de formation informatiques et numériques réalisées conformément aux bons de commande émis par la COI, couvrant les thématiques et niveaux définis dans les termes de référence, et adaptées aux besoins opérationnels des services concernés.

- **Produit 2 – Supports pédagogiques adaptés et transférables**

Des supports de formation (papier et/ou numériques) clairs, structurés et directement exploitables par les participants, tenant compte du contexte institutionnel de la COI et favorisant la capitalisation des acquis.

- **Produit 3 – Dispositif d'évaluation des compétences**

Un système d'évaluation des acquis comprenant, pour chaque niveau de formation (ou groupe cohérent de sessions), des pré-tests, des post-tests et des questionnaires de satisfaction permettant de mesurer la progression des compétences et la qualité des formations dispensées.

- **Produit 4 – Rapports de formation**

Des rapports synthétiques établis à l'issue de chaque session de formation (feuilles de présence, résultats des évaluations, appréciation globale), consolidés en fin de période contractuelle.

- **Produit 5 – Amélioration mesurable des compétences numériques du personnel**

Une amélioration démontrable des compétences des agents de la COI dans l'utilisation des outils bureautiques, collaboratifs, analytiques et innovants, mesurée à travers des indicateurs de performance tels que les taux de participation, de satisfaction et de progression des connaissances.

Le présent marché est mis en œuvre sous la forme d'un contrat-cadre exécuté à la demande du pouvoir adjudicateur.

Les formations seront organisées sous forme de sessions standardisées de plusieurs heures, conformément aux termes de référence. Chaque session réunira un groupe minimal de dix (10) participants et un maximum de vingt (20).

Le contractant interviendra uniquement sur la base de bons de commande émis par la Commission de l'océan Indien, précisant le nombre de sessions à organiser et le nombre de participants concernés.

Les prestations feront l'objet d'un prix global forfaitaire par personne formée et par session de formation, couvrant l'ensemble des obligations du contractant (préparation, animation, supports, évaluation et rapports), sans référence à des unités de temps, de ressources ou de moyens mobilisés.

Le montant total des prestations commandées dans le cadre du présent contrat-cadre ne pourra en aucun cas dépasser le plafond financier fixé au contrat **(80 000 euros)**.

3. HYPOTHÈSES ET RISQUES

3.1. Hypothèses sous-tendant le projet

La mise en œuvre efficace du présent marché repose notamment sur les hypothèses suivantes :

- (a) la disponibilité et l'engagement du personnel de la Commission de l'océan Indien pour participer aux sessions de formation programmées ;

- (b) l'existence d'un environnement institutionnel favorable à la montée en compétences numériques et à l'adoption de nouvelles pratiques de travail collaboratif ;
- (c) la capacité de la COI à identifier, planifier et prioriser ses besoins en formation au moyen de bons de commande émis de manière régulière et cohérente ;
- (d) la disponibilité des infrastructures minimales nécessaires à la tenue des formations (salles, équipements informatiques, connectivité), lorsque celles-ci sont organisées en présentiel ou en mode hybride ; et/ou
- (e) la stabilité du cadre institutionnel et organisationnel permettant la continuité des actions de renforcement des capacités prévues dans le cadre de la subvention Horizon 2030.

3.2. Risques

Les principaux risques susceptibles d'affecter la bonne exécution du marché sont les suivants :

- (a) une disponibilité limitée des agents concernés en raison de contraintes opérationnelles ou de pics d'activité, pouvant entraîner des reports ou des annulations de sessions de formation ;
- (b) des disparités de niveaux initiaux entre les participants, susceptibles de réduire l'efficacité pédagogique de certaines formations si les groupes ne sont pas suffisamment homogènes ;
- (c) des contraintes logistiques ou techniques (équipements, logiciels, accès aux licences, connectivité) pouvant affecter le déroulement optimal des sessions, en particulier pour les modules avancés ; et/ou
- (d) une évolution rapide des outils numériques et des technologies, nécessitant une actualisation régulière des contenus de formation.

Ces risques seront atténués par une planification souple des formations, une adaptation des contenus aux profils des participants, le recours à des groupes de taille appropriée et une coordination étroite entre le pouvoir adjudicateur et le contractant tout au long de l'exécution du contrat-cadre.

4. CHAMP D'INTERVENTION

4.1. Généralités

(a) Description de la mission

Le présent marché a pour objet la mise en place d'un contrat-cadre de services à paiement forfaitaire portant sur la conception et la réalisation de formations informatiques et numériques au profit du personnel de la Commission de l'océan Indien.

Le contrat-cadre permettra à la COI de mobiliser, selon ses besoins, un prestataire spécialisé afin d'organiser et d'animer des sessions de formation ciblées, à travers l'émission de bons de commande précisant, pour chaque intervention, la thématique, le niveau, la durée, le nombre de participants et les modalités de mise en œuvre.

Les formations couvriront aussi bien les outils bureautiques standards et avancés que les outils collaboratifs, les solutions d'analyse et de visualisation de données, ainsi que l'intégration progressive de l'intelligence artificielle dans certaines fonctions administratives et métiers

(b) Zone géographique à couvrir

Les formations seront principalement mises en œuvre au bénéfice du personnel du Secrétariat général de la Commission de l’océan Indien. Selon les besoins et les modalités retenues, les sessions pourront être organisées :

- (a) dans les locaux de la Commission de l’océan Indien, notamment à Maurice ;
- (b) à distance, en ligne, au moyen d’outils de visioconférence et de formation numérique ;
- (c) ou dans les locaux du prestataire ;
- (d) ou selon une approche hybride combinant présentiel et distanciel.

(c) Groupes cibles

Les groupes cibles du présent marché sont les agents et cadres de la Commission de l’océan Indien, tous services confondus, notamment ceux exerçant des fonctions administratives, financières, de gestion de projets, de ressources humaines, de communication et de pilotage institutionnel.

4.2. Activités spécifiques

Dans le cadre de l’exécution du présent marché, le contractant sera chargé de concevoir, organiser et dispenser des sessions de formation informatiques et numériques au profit du personnel de la Commission de l’océan Indien, conformément aux priorités définies par le Service des Ressources humaines.

Les prestations attendues couvrent notamment les thématiques suivantes :

- (a) outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint, Outlook), aux niveaux intermédiaire et avancé ;
- (b) outils collaboratifs et de partage (Microsoft Teams, OneDrive, SharePoint) ;
- (c) outils d’analyse et de visualisation des données (Power BI, Power Query) ;
- (d) intégration de l’intelligence artificielle dans les domaines de la comptabilité, des ressources humaines, de la communication et des services administratifs.

(a) Activités à réaliser

À ce titre, le contractant assurera notamment les activités suivantes :

- (i) l’adaptation des contenus de formation aux besoins institutionnels de la Commission de l’océan Indien et aux profils des participants ;
- (ii) la préparation pédagogique des sessions, incluant les supports de formation et les outils d’évaluation ;
- (iii) l’animation des formations en présentiel, à distance ou selon une modalité hybride, selon les modalités arrêtées avec le Service des Ressources humaines ;
- (iv) la mise en œuvre d’exercices pratiques, d’études de cas et de mises en situation en lien direct avec les activités professionnelles des participants ;
- (v) l’évaluation des acquis et de la satisfaction des participants à l’issue de chaque session ; et
- (vi) la production des livrables associés à chaque formation.

(b) Résultats attendus applicables à chaque session de formation

Chaque session de formation organisée dans le cadre du présent marché devra impérativement permettre d'atteindre les résultats attendus suivants, qui constituent des exigences contractuelles :

- (i) un taux de satisfaction des participants égal ou supérieur à 80 %, mesuré sur la base des fiches d'évaluation remplies en fin de formation ;
- (ii) une progression moyenne d'au moins 25 % entre les résultats des pré-tests et des post-tests réalisés auprès des participants ;
- (iii) un taux de participation effective d'au moins 90 % des agents inscrits à la formation ;
- (iv) un renforcement mesurable des compétences des participants sur les outils et thématiques abordés ;
- (v) la mise à disposition de supports de formation adaptés, clairs et transférables, utilisables après la formation ; et
- (vi) la fourniture, pour chaque session, des documents justificatifs et rapports requis.

Ces résultats conditionnent l'appréciation de la conformité des prestations et l'acceptation des livrables par le pouvoir adjudicateur.

(c) Paramètres méthodologiques et pédagogiques obligatoires

La méthodologie proposée par les soumissionnaires devra impérativement respecter les paramètres suivants, qui s'appliqueront à l'ensemble des formations organisées dans le cadre du marché :

- (i) les formations devront être organisées pour des groupes de taille limitée, comprenant en moyenne 10 à 15 participants par session, afin de garantir un apprentissage interactif ; pour les modules avancés, notamment en Power BI et intelligence artificielle, la taille des groupes devra être réduite à 8 à 12 participants ;
- (ii) chaque niveau de formation (ou groupe cohérent de session) devra intégrer :
 - a. un pré-test permettant d'évaluer le niveau initial des participants ;
 - b. un post-test permettant de mesurer la progression des acquis ;
 - c. un questionnaire de satisfaction ;
- (iii) l'approche pédagogique devra être progressive, orientée vers la pratique et directement liée aux situations professionnelles des participants ;
- (iv) les supports de formation devront être fournis en version papier et/ou numérique ; et
- (v) le contractant devra assurer la mise à disposition de l'ensemble des outils pédagogiques nécessaires à la bonne exécution des formations (logiciels, licences temporaires, équipements pédagogiques, supports numériques).

Les soumissionnaires devront démontrer, dans le document intitulé « Organisation et méthodologie », leur capacité à respecter l'ensemble de ces exigences et à garantir l'atteinte des résultats attendus pour chaque session de formation.

d) Livrables attendus pour chaque session

Pour chaque formation réalisée, le contractant devra fournir a minima :

- (i) une feuille de présence signée ;
- (ii) les supports pédagogiques utilisés ;
- (iii) les résultats des pré-tests et post-tests ;
- (iv) les fiches d'évaluation des participants ; et
- (v) un rapport synthétique de session, incluant une appréciation globale des résultats obtenus.

4.3. Gestion du projet

(a) Organe responsable

Le présent marché est placé sous la responsabilité de la Commission de l'océan Indien, en sa qualité de pouvoir adjudicateur et bénéficiaire de la subvention *Horizon 2030*.

La gestion opérationnelle du marché sera assurée par le Secrétariat général de la Commission de l'océan Indien, à travers les services compétents, notamment les services en charge des ressources humaines, de l'administration et des systèmes d'information, en lien avec la coordination du programme Horizon 2030.

(b) Structure de gestion

La structure de gestion du présent marché repose sur les principes suivants :

- (a) le Secrétariat général de la COI assure la supervision globale de l'exécution du marché et la validation des principales orientations ;
- (b) un gestionnaire de projet, désigné par le Service Ressources Humaines de la Commission de l'océan Indien, est chargé du suivi technique et administratif du marché, de la coordination avec le contractant et de la validation des livrables ;
- (c) le gestionnaire de projet est habilité à assurer le suivi courant du contrat, à formuler des observations sur les livrables et à en proposer l'acceptation ou la révision, conformément aux conditions générales applicables aux marchés de services à prix global ;
- (d) toute décision ayant une incidence substantielle sur le contenu du marché, le calendrier ou les résultats attendus est prise par le pouvoir adjudicateur, conformément aux procédures internes de la COI et aux règles applicables aux financements de l'Union européenne et de l'AFD.

(c) Moyens à mettre à disposition par le pouvoir adjudicateur et/ou d'autres parties

La Commission de l'océan Indien mettra à disposition du contractant, dans la mesure du possible et en fonction des besoins des formations :

- (a) l'accès aux locaux nécessaires à l'organisation des sessions de formation en présentiel ;
- (b) la mobilisation des agents concernés et la coordination interne pour la planification des activités ; et
- (c) les informations institutionnelles utiles à l'adaptation des contenus de formation au contexte de la COI.

Le contractant demeure responsable de l'organisation pédagogique, de la mobilisation de ses ressources humaines et matérielles, ainsi que de la bonne exécution des prestations conformément aux présents termes de référence.

5. LOGISTIQUE ET CALENDRIER

5.1. Lieu d'exécution

Les prestations prévues dans le cadre du présent marché seront exécutées principalement :

- (a) dans les locaux de la Commission de l'océan Indien, notamment au siège du Secrétariat général à Ebène, République de Maurice, pour les formations organisées en présentiel ;
- (b) à distance, au moyen d'outils de formation et de visioconférence appropriés, lorsque la nature des formations ou les contraintes organisationnelles le justifient ; et/ou
- (c) le cas échéant, selon une modalité hybride, combinant des sessions en présentiel et à distance.

Le choix du mode de mise en œuvre (présentiel, distanciel ou hybride) sera arrêté en concertation entre le Service des Ressources humaines de la COI et le contractant, en fonction des besoins des formations, des profils des participants et des contraintes logistiques.

5.2. Date de commencement et période de mise en œuvre des tâches

La date de commencement prévue du marché est fixée au 1er avril 2026.

La période de mise en œuvre des tâches est fixée à neuf (9) mois, soit du 1er avril 2026 au 31 décembre 2026, conformément aux conditions particulières du contrat.

Cette période couvre l'ensemble des activités prévues au titre du marché, y compris la préparation des formations, la réalisation des sessions, l'évaluation des acquis et la production des livrables correspondants.

6. EXIGENCES

6.1. Personnel

Veuillez noter que les fonctionnaires et autres membres du personnel de l'administration publique du pays partenaire ou d'organisations internationales/régionales établies dans ce pays ne seront autorisés à intervenir en qualité d'experts que si cela est dûment justifié. La justification doit figurer dans l'offre. Elle doit comporter une explication relative à la valeur ajoutée apportée par l'expert concerné ainsi que des informations sur toute interférence ou tout conflit d'intérêts susceptible d'exister pour l'expert proposé entre sa fonction d'expert et ses fonctions actuelles ou antérieures en tant que fonctionnaire. En outre, il convient de fournir la preuve de son détachement ou de son congé pour raisons personnelles.

Les procédures de sélection appliquées par le contractant pour le recrutement des experts qui interviennent dans le cadre du marché doivent être transparentes et garantir l'absence d'intérêts à caractère professionnel contradictoires et l'absence de toute discrimination fondée sur la situation antérieure ou actuelle en matière de nationalité, de sexe ou de lieu de résidence ou sur tout autre motif. Les conclusions du jury de sélection doivent être consignées par écrit.

Tous les experts doivent être indépendants et n'avoir aucun conflit d'intérêts dans les responsabilités qui leur incombent.

(a) Experts

Le contractant est responsable de la sélection, de la mobilisation et de la gestion de l'ensemble du personnel nécessaire à la bonne exécution du présent marché.

Conformément aux dispositions applicables aux marchés de services à prix global (paiement forfaitaire), des exigences minimales sont définies pour l'équipe d'experts dans son ensemble.

Les experts proposés par le contractant devront satisfaire aux exigences minimales suivantes :

- (a) Qualifications et certifications: les experts devront être dûment qualifiés dans les domaines de formation concernés et disposer de certifications professionnelles reconnues, en lien avec les thématiques enseignées (notamment certifications éditeurs pour les outils bureautiques, collaboratifs, analytiques ou numériques, et/ou certifications professionnelles équivalentes dans les domaines de l'analyse de données et de l'intelligence artificielle).
- (b) Expérience professionnelle spécifique: les experts devront justifier d'une expérience professionnelle minimale de trois (3) années dans la conception et l'animation de formations correspondant au domaine spécifique de formation concerné (bureautique, outils collaboratifs, analyse et visualisation de données, intelligence artificielle appliquée, etc.).
- (c) Compétences pédagogiques et linguistiques: les experts devront démontrer une capacité avérée à animer des formations pour adultes en contexte institutionnel et être en mesure de dispenser les formations en langue française.

Le contractant devra joindre à son offre :

- (a) les curricula vitae détaillés des experts pressentis, mettant en évidence les qualifications, certifications et expériences professionnelles pertinentes au regard des thématiques de formation ;
- (b) toute pièce justificative utile attestant des certifications et compétences annoncées.

Le document intitulé « Organisation et méthodologie » devra démontrer de manière claire comment l'équipe d'experts proposée, prise dans son ensemble, répond à ces exigences minimales et permettra d'atteindre les résultats attendus du marché.

La conformité de l'équipe d'experts avec les exigences minimales définies ci-dessus sera vérifiée sur une base oui/non. En cas de non-respect de ces exigences, l'offre pourra être écartée pour non-conformité.

(b) Moyens d'appui et appui technique

Le coût des moyens d'appui, y compris l'appui technique, est inclus dans l'offre financière du soumissionnaire.

6.2. Bureaux

N/A

6.3. Moyens à mettre à disposition par le contractant

Le contractant doit veiller à ce que les experts disposent du soutien et de l'équipement nécessaires. Ceux-ci doivent notamment bénéficier de services satisfaisants en matière d'administration, de secrétariat et d'interprétation, pour pouvoir se concentrer sur leurs tâches premières. Le contractant doit également transférer les fonds nécessaires au financement des activités prévues au titre du marché et veiller à ce que le personnel soit rémunéré régulièrement et en temps voulu.

6.4. Équipement

Aucun équipement ne sera acheté pour le compte du pouvoir adjudicateur / pays partenaire au titre du présent marché de services ni transféré au pouvoir adjudicateur / pays partenaire à la fin du marché. Tout équipement devant être acheté par le pays partenaire pour les besoins du présent marché fera l'objet d'un appel d'offres distinct, dans le cadre d'un marché de fournitures.

7. RAPPORTS

7.1. Exigences en matière de rapports

Le contractant soumettra les rapports ci-après en français sous la forme d'un exemplaire original et de deux copies:

- **Rapport initial** (maximum 12 pages) à fournir un mois après le début de l'exécution du marché. Le contractant doit indiquer dans le rapport, par exemple, les premières constatations, l'avancement de la collecte des données, ainsi que les difficultés rencontrées et/ou prévues, outre le programme de travail et les voyages du personnel. Le contractant est invité à poursuivre son travail, à moins que le pouvoir adjudicateur n'envoie des observations concernant le rapport initial.
- **Projet de rapport final** de maximum quinze pages (texte principal, annexes exclues). Ce rapport sera soumis au plus tard un mois avant la fin de la période de mise en œuvre des tâches.
- **Rapport final** répondant aux mêmes spécifications que celles définies pour le projet de rapport final et dans lequel seront intégrées toutes les observations transmises par les parties au sujet du projet de rapport. Le rapport final sera fourni au plus tard dix jours après la réception des observations sur le projet de rapport final. Il doit contenir une description suffisamment détaillée des différentes options, de manière à faciliter la prise d'une décision en connaissance de cause sur les résultats attendus des formations. Les analyses détaillées sous-tendant les recommandations des experts seront présentées dans des annexes du rapport principal. Le rapport final doit être fourni en même temps que la facture correspondante.

Les rapports initial et final seront fournis indépendamment des documents produits pour chaque session de formation conformément aux dispositions de la section 4.2.

Le rapport initial présentera notamment :

- (a) la compréhension par le contractant des objectifs et du périmètre du marché ;
- (b) l'approche méthodologique générale proposée pour l'exécution des formations ; et

- (c) les modalités organisationnelles prévues, en lien avec le Service des Ressources humaines de la Commission de l’océan Indien ;
- (d) un calendrier indicatif des activités sur la période d’exécution du marché.

Le rapport final, intégrant les observations éventuelles du pouvoir adjudicateur, présentera :

- (a) une synthèse des formations réalisées dans le cadre du marché ;
- (b) une appréciation globale des résultats atteints au regard des objectifs du marché ;
- (c) les principaux enseignements tirés de l’exécution des formations ; et
- (d) le cas échéant, des recommandations pour la poursuite ou l’amélioration des actions de formation.

7.2. Présentation et approbation des rapports

Les rapports seront rédigés en langue française et soumis sous format électronique.

L’approbation des rapports relève du pouvoir adjudicateur, conformément aux dispositions contractuelles applicables.

8. SUIVI ET ÉVALUATION

8.1. Définition d’indicateurs

Sans préjudice d’autres éléments qualitatifs d’appréciation conformément aux dispositions contractuels, l’évaluation des prestations s’appuiera sur les indicateurs suivants :

- (a) le taux de participation effective des agents inscrits aux formations ;
- (b) le taux de satisfaction des participants, mesuré à l’issue des sessions de formation ;
- (c) la progression des compétences, appréciée au regard des résultats des évaluations réalisées avant et après les formations ;
- (d) la qualité et la pertinence des supports pédagogiques fournis ; et
- (e) la capacité du contractant à respecter les paramètres pédagogiques et organisationnels définis dans les présents termes de référence.

Ces indicateurs sont utilisés comme outils d’appréciation globale de la performance du contractant et de la qualité des prestations réalisées.

8.2. Exigences particulières

Sans préjudice du caractère forfaitaire (prix global) du présent marché, certaines demandes spécifiques de formation, définies et validées par le pouvoir adjudicateur en cours d’exécution, pourront prévoir à titre exceptionnel des modalités particulières, notamment en ce qui concerne :

- (a) la prise en charge ou le remboursement de certains coûts directement liés à l’organisation de formations spécifiques (par exemple déplacements, hébergement, restauration, location de salles ou équipements particuliers), lorsque ces coûts ne peuvent raisonnablement être intégrés dans le prix global ; et

- (b) les conditions et plafonds applicables à ces remboursements, qui devront être clairement définis et validés préalablement par le pouvoir adjudicateur.

Ces dispositions particulières devront être formalisées par écrit pour chaque demande concernée, préciser la nature des coûts éligibles, les modalités de justification et les règles d'approbation, et ne pourront en aucun cas remettre en cause la nature globale du prix du marché, ni constituer un mécanisme de rémunération à l'unité ou au temps passé.

* * *