

ANNEXE II: TERMES DE RÉFÉRENCE

Contrat-cadre pour Formations Transversales

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	3
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	5
3.1. Hypothèses sous-tendant le projet	5
3.2. Risques.....	5
4. CHAMP D'INTERVENTION	5
4.1. Généralités	5
4.2. Activités spécifiques	6
4.3. Gestion du projet	7
5. LOGISTIQUE ET CALENDRIER	7
5.1. Lieu d'exécution.....	8
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	10
6.4. Équipement.....	10
7. RAPPORTS.....	11
7.1. Exigences en matière de rapports	11
7.2. Présentation et approbation des rapports	11
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/Réunion, Madagascar, Maurice et 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 met en œuvre des actions de coopération régionale dans des domaines stratégiques tels que l'intégration régionale, la gouvernance, le développement humain, la résilience institutionnelle et la gestion durable.

Le Secrétariat général de la COI, basé à Maurice, met en œuvre des programmes et projets financés par des partenaires techniques et financiers internationaux, notamment l'Union européenne et l'Agence française de développement. Dans ce contexte, le renforcement des compétences du personnel constitue un levier essentiel pour améliorer la performance institutionnelle, la qualité du travail collectif et l'efficacité des interventions de la COI.

1.4. Situation actuelle dans le secteur concerné

Dans le cadre de son Plan de développement stratégique 2023–2033, la Commission de l'Océan Indien accorde une importance particulière au développement des compétences transversales de son personnel, en complément des compétences techniques et sectorielles.

Les évolutions organisationnelles, la complexité croissante des projets, le travail en équipes pluridisciplinaires et multiculturelles, ainsi que les exigences accrues en matière de gouvernance, d'éthique, de communication et de responsabilité sociale, rendent nécessaires des actions structurées de renforcement des capacités transversales.

Les besoins identifiés concernent notamment la communication professionnelle, la gestion du temps et des priorités, le leadership et le management, la gestion du stress et des conflits, l'accompagnement du changement, l'éthique professionnelle, ainsi que les questions de santé, de sécurité et de responsabilité environnementale et sociale.

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 gestion des ressources humaines, de gouvernance interne, de performance organisationnelle et de professionnalisation du personnel. Les formations prévues contribueront de manière transversale à l'atteinte des objectifs du programme Horizon 2030 et à la durabilité des résultats des interventions financées.

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 renforcement des capacités institutionnelles de la Commission de l'Océan Indien.

Le marché vise à doter la COI d'un dispositif structuré et opérationnel de formations en compétences transversales, mobilisable en fonction des besoins identifiés par le Service des Ressources humaines, et mis en œuvre dans le cadre d'un contrat-cadre à prix global.

2.1. Objectif général

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

Renforcer les compétences transversales du personnel de la Commission de l'océan Indien afin de promouvoir un environnement de travail collaboratif, efficace, responsable et orienté vers la performance.

Cet objectif s'inscrit dans une perspective de moyen et long terme visant l'amélioration de la qualité du travail en équipe, de la communication interne, du leadership, de la résilience organisationnelle et de l'éthique professionnelle au sein de la COI.

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 flexible et structuré de formations en compétences transversales, permettant de répondre de manière progressive et adaptée aux besoins du personnel, dans le cadre d'un contrat de services à prix global (paiement forfaitaire).

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

- (a) développer les capacités des agents en matière de communication professionnelle, de gestion du temps, de gestion du stress et des conflits ;
- (b) renforcer les compétences en leadership, management et accompagnement du changement ;
- (c) promouvoir une culture organisationnelle fondée sur l'éthique professionnelle, la responsabilité et le respect ;
- (d) améliorer la prise en compte des dimensions environnementales, sociales et de genre dans les activités professionnelles ; et
- (e) renforcer les connaissances de base en matière de santé, de sécurité et de premiers secours.

2.3. Produits attendus de la part du contractant

Les services seront payés en fonction du ou des résultats atteints. Le paiement pourra être retenu en partie ou en totalité si le ou les résultats prévus au contrat n'ont pas été atteints conformément aux termes de référence détaillés. Le ou les paiements sont conditionnés à l'approbation de ce ou ces éléments livrables. Si le ou les résultats ne sont que partiellement atteints, un paiement partiel sera déterminé en conséquence.

Les produits attendus du présent marché sont les suivants :

Produit 1 – Sessions de formation en compétences transversales réalisées

Des sessions de formation organisées et dispensées conformément aux besoins exprimés par la Commission de l’océan Indien, couvrant notamment les thématiques suivantes (liste non exhaustive) :

- (a) gestion des conflits et communication ;
- (b) gestion du temps, priorisation et conduite efficace des réunions ;
- (c) gestion du stress et travail sous pression ;
- (d) communication et techniques de présentation ;
- (e) communication bienveillante / non violente ;
- (f) éthique professionnelle ;
- (g) leadership, management et accompagnement du changement ;
- (h) médiation et gestion des conflits, y compris pour les fonctions de supervision ;
- (i) évaluation et suivi des impacts environnementaux, sociaux et de genre ; et
- (j) santé et sécurité au travail, premiers secours.

Produit 2 – Supports pédagogiques adaptés et transférables

Des supports de formation clairs, structurés et adaptés au contexte institutionnel de la COI, permettant la capitalisation et la réutilisation des acquis par les participants.

Produit 3 – Dispositif d’évaluation des formations

Un dispositif d’évaluation comprenant, pour chaque session de formation, des outils permettant d’apprécier la satisfaction des participants et, le cas échéant, l’évolution des compétences.

Produit 4 – Rapports de formation

Des rapports synthétiques établis à l’issue des formations réalisées, ainsi qu’un rapport final consolidé portant sur l’exécution globale du marché.

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 en fonction de la formation, 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 (**90 000 euros**).

3. HYPOTHÈSES ET RISQUES

3.1. Hypothèses sous-tendant le projet

La bonne exécution du présent marché repose notamment sur les hypothèses suivantes :

- (a) l'engagement de la Commission de l'océan Indien à poursuivre ses actions de renforcement des capacités du personnel dans le cadre de la subvention Horizon 2030 ;
- (b) la disponibilité et la participation effective des agents concernés aux sessions de formation organisées ;
- (c) la capacité du Service des Ressources humaines à identifier, planifier et prioriser les besoins en formations transversales en fonction des priorités institutionnelles ;
- (d) l'existence d'un environnement organisationnel favorable à l'application, par les participants, des compétences acquises dans leurs activités professionnelles ; et/ou
- (e) la disponibilité des moyens logistiques minimaux nécessaires à l'organisation des formations, qu'elles soient organisées en présentiel, à distance ou selon une modalité hybride.

3.2. Risques

Les principaux risques susceptibles d'affecter la mise en œuvre du présent marché sont les suivants :

- (a) des contraintes opérationnelles pouvant limiter la disponibilité des agents pour participer aux formations, en particulier lors de périodes de forte charge de travail ;
- (b) une hétérogénéité des profils et des niveaux d'expérience des participants, susceptible de réduire l'efficacité pédagogique de certaines sessions ;
- (c) des difficultés organisationnelles ou logistiques ponctuelles pouvant affecter la planification ou le déroulement des formations ;
- (d) une appropriation limitée des compétences acquises si les formations ne sont pas suffisamment adaptées au contexte institutionnel ou aux besoins concrets des participants.

Ces risques seront atténués par une planification souple des formations, une adaptation des contenus et des méthodes pédagogiques aux profils des participants, ainsi qu'une coordination étroite entre le Service des Ressources humaines et le contractant tout au long de l'exécution du marché

4. CHAMP D'INTERVENTION

4.1. Généralités

(a) Description de la mission

Le présent marché a pour objet la conception, l'organisation et la réalisation de formations en compétences transversales au profit du personnel de la Commission de l'océan Indien.

Il est mis en œuvre sous la forme d'un contrat-cadre de services à prix global (paiement forfaitaire), permettant au pouvoir adjudicateur de mobiliser le contractant, en fonction des besoins identifiés par le Service des Ressources humaines, pour l'organisation de formations ciblées portant sur des compétences comportementales, managériales, organisationnelles et éthiques.

Les formations pourront être organisées en présentiel, à distance ou selon une modalité hybride, en fonction des objectifs pédagogiques et des contraintes organisationnelles.

(b) Zone géographique à couvrir

Les formations seront mises en œuvre principalement au bénéfice du personnel du Secrétariat général de la Commission de l’océan Indien, notamment à Maurice, et, le cas échéant, à distance.

(c) Groupes cibles

Les groupes cibles sont les agents et cadres de la Commission de l’océan Indien, tous services confondus, y compris les fonctions d’encadrement et de supervision, en fonction des thématiques abordées.

4.2. Activités spécifiques

La présente section décrit les activités attendues du contractant, les résultats à atteindre pour chaque formation organisée dans le cadre du marché, ainsi que les principes méthodologiques devant guider la conception et la mise en œuvre des actions de formation.

Ces éléments constituent un cadre de référence destiné à orienter les propositions techniques des soumissionnaires, sans préjudice de leur liberté de proposer des approches pédagogiques adaptées aux objectifs du marché.

(a) Activités à réaliser

Dans le cadre de l’exécution du présent marché, le contractant sera appelé à concevoir, organiser et animer des formations en compétences transversales répondant aux besoins identifiés par la Commission de l’océan Indien, sous la coordination du Service des Ressources humaines.

À ce titre, les prestations attendues comprendront notamment :

- (i) l’analyse des besoins de formation et l’adaptation des contenus pédagogiques aux profils des participants et au contexte institutionnel de la COI ;
- (ii) la préparation pédagogique des sessions, incluant l’élaboration de programmes détaillés et de supports de formation appropriés ;
- (iii) l’animation de sessions de formation portant, à titre indicatif et non exhaustif, sur les thématiques suivantes :
 - i. communication professionnelle et techniques de présentation ;
 - ii. gestion du temps, priorisation et conduite efficace des réunions ;
 - iii. gestion du stress, travail sous pression et développement de la résilience ;
 - iv. gestion et médiation des conflits, y compris dans un contexte de supervision ;
 - v. leadership, management et accompagnement du changement ;
 - vi. communication bienveillante et non violente ;
 - vii. éthique professionnelle ;
 - viii. évaluation et suivi des impacts environnementaux, sociaux et de genre ; et
 - ix. santé et sécurité au travail, premiers secours.

- (iv) la mise en œuvre d'exercices pratiques, d'études de cas et de mises en situation favorisant l'appropriation des compétences par les participants ;
- (v) la production des livrables associés à chaque formation, conformément aux exigences des présents termes de référence.

(b) Résultats attendus applicables à chaque formation

Chaque session de formation organisée dans le cadre du présent marché devra contribuer de manière concrète au renforcement des compétences transversales des participants et permettre d'atteindre des résultats observables et mesurables.

À cet effet, il est attendu que, pour chaque formation :

- (i) le taux de satisfaction des participants atteigne au minimum 80 %, sur la base des fiches d'évaluation complétées en fin de session ;
- (ii) les participants démontrent une amélioration de leurs compétences au regard des objectifs pédagogiques définis pour la formation ;
- (iii) des supports de formation adaptés et transférables soient mis à la disposition des participants ;
et
- (iv) l'ensemble des documents de suivi et d'évaluation prévus soit produit et transmis au pouvoir adjudicateur.

Ces résultats serviront de base à l'appréciation confirmant la bonne exécution des prestations et la conformité des formations réalisées.

c) Paramètres méthodologiques attendus

La méthodologie proposée par les soumissionnaires devra être cohérente avec les objectifs du marché et permettre l'atteinte des résultats attendus, tout en tenant compte des contraintes organisationnelles et du contexte institutionnel de la Commission de l'océan Indien.

À cet égard, la démarche pédagogique devra notamment :

- (i) privilégier une approche participative, favorisant l'implication active des participants et les échanges d'expériences ;
- (ii) être orientée vers des applications pratiques, directement liées aux situations professionnelles rencontrées au sein de la COI ;
- (iii) proposer une progressivité des apprentissages, adaptée aux profils et aux niveaux des participants ;
- (iv) recourir à des méthodes pédagogiques variées, telles que des exercices, des études de cas ou des simulations ;
- (v) intégrer un dispositif d'évaluation des formations, permettant de mesurer la satisfaction des participants et, le cas échéant, l'évolution des compétences.

Les soumissionnaires devront décrire, dans le document intitulé « Organisation et méthodologie », la manière dont leur approche répond à ces principes et contribue à l'atteinte des objectifs du marché.

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 ; et
- (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 ;
- (c) le cas échéant, selon une modalité hybride, combinant des sessions en présentiel et à distance.

Le choix du mode de mise en œuvre sera arrêté en concertation entre le Service des Ressources humaines de la Commission de l'océan Indien et le contractant, en fonction des objectifs pédagogiques, 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 est fixée au 1/4/2026, et la période d'exécution du marché sera de neuf mois à partir de cette date. Veuillez-vous reporter au point 3 des conditions principales pour la date de commencement et la période d'exécution effectives.

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 disposer de qualifications académiques pertinentes dans les domaines couverts par les formations proposées et de certifications

professionnelles reconnues, en lien avec les thématiques enseignées et/ou la pédagogie des adultes.

- (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 compétences transversales concerné (communication, management, leadership, gestion du stress, éthique, accompagnement du changement, santé et sécurité, etc.).
- (c) Compétences pédagogiques et linguistiques: les experts devront démontrer une capacité avérée à concevoir et animer des formations pour adultes, en contexte institutionnel ou organisationnel, 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 ; et
- (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 dix 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 cinq 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 l'implémentation du marché. 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.

Ce rapport initial présentera notamment :

- (a) la compréhension par le contractant des objectifs et du périmètre du marché ;
- (b) l'approche méthodologique générale proposée pour la mise en œuvre des formations en compétences transversales ;
- (c) les modalités organisationnelles prévues, en coordination avec le Service des Ressources humaines de la Commission de l'océan Indien ; et
- (d) un calendrier indicatif des activités sur la période d'exécution du marché.

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

- (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 en compétences transversales.

7.2. Présentation et approbation des rapports

Les rapports susmentionnés seront présentés au gestionnaire du projet indiqué dans le contrat. L'approbation de ces rapports lui incombe.

8. SUIVI ET ÉVALUATION

8.1. Définition d'indicateurs

Sans préjudice d'autres éléments qualitatifs d'appréciation, 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) l'amélioration des compétences transversales des participants au regard des objectifs pédagogiques définis ;
- (d) la qualité et la pertinence des supports pédagogiques fournis ;
- (e) la capacité du contractant à respecter les paramètres pédagogiques et organisationnels définis dans les présents termes de référence.

Ces indicateurs constituent des outils d'appréciation globale de la performance du contractant.

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 la prise en charge ou le remboursement de certains coûts directement liés à l'organisation de formations spécifiques.

Ces dispositions particulières devront être formalisées par écrit pour chaque demande concernée et préciser la nature des coûts éligibles, les modalités de justification et les règles d'approbation applicables. Elles 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.

* * *