



COMMISSION EUROPÉENNE
DIRECTION GÉNÉRALE
RESSOURCES HUMAINES ET DE LA SÉCURITÉ
Carrières & développement du personnel
Formation & développement

Appel d'offres HR/2021/MVP/0033

Organisation et animations de formations pédagogiques pour le personnel éducatif des Centres de la petite Enfance (CPE)- Formations pédagogiques générales

Procédure de marché de valeur moyenne

CAHIER DES CHARGES

Partie 2

Spécifications techniques

TABLE DES MATIÈRES

1.	Contexte et objectifs	2
2.	Caractéristiques détaillées du marché	3
2.1.	Prestations demandées	3
2.2.	Matériel relatif aux formations existantes, incluses dans le catalogue de formation de l'OIB	4
2.3.	Approches pédagogiques retenues	4
2.4.	Format des cours.....	4
2.5.	Langue de la formation.....	5
3.	Modalités de prestation	5
3.1.	Services et documents livrables.....	5
3.2.	Approbation des documents livrables	5
3.3.	Manuels et autres supports destinés aux participants	6
3.4.	Qualité de la documentation	7
3.5.	Identité visuelle	7
3.6.	Accès au catalogue de formations et services du contractant.....	7
4.	Ressources humaines : composition et rôles de l'équipe	8
4.1.	Le coordinateur de projet.....	8
4.2.	Les formateurs	8
4.2.1.	Nombre et disponibilité de formateurs	8
4.2.2.	Accréditation des formateurs.....	9
4.2.3.	Responsabilités des formateurs	9
4.2.4.	La liste de présence.....	10
5.	Annexes - (publiées séparément)	11

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le rôle de l'OIB (Office Infrastructures et logistique – Bruxelles) est d'offrir à tous les membres du personnel de la Commission un environnement de travail fonctionnel, sûr et confortable, et de fournir un soutien et des services de qualité en matière de bien-être, reposant sur une démarche axée sur l'utilisateur, économique et respectueuse de l'environnement.

Au sein de l'OIB, le personnel éducateur des crèches, des jardins d'enfants et des garderies assure différentes missions d'accueil des enfants de 0 à 12 ans. Tous disposent d'une qualification professionnelle reconnue dans leur domaine d'activité. Les programmes de formation de haut niveau objet de ce marché a pour but de leur permettre de mettre à jour, développer et compléter les compétences déjà acquises.

Dans ce cadre, et pour soutenir l'apprentissage de son personnel, l'OIB cherche une équipe de formateurs dans les domaines qui soutiennent les projets pédagogiques (voir annexes 2, 3, 4, 5) répondant aux orientations du code de qualité et du référentiel psychopédagogique pour un accueil de qualité des enfants de 0 à 12 ans. L'équipe doit ainsi, en premier lieu, disposer d'expertise dans le domaine et en deuxième lieu, disposer d'un niveau d'expertise pédagogique et de compétences de communication qui garantiront la bonne transmission de leur savoir et de leur savoir-faire.

La formation s'adresse au personnel de l'Office pour les Infrastructures et la Logistique à Bruxelles (OIB), occupant des fonctions de psychopédagogues, puéricultrices, jardinières d'enfant et éducateurs affectés à Bruxelles.

La Commission européenne est une organisation multiculturelle et multilingue, où la diversité représente une valeur en soi et est reconnue comme facteur-clé de l'efficacité organisationnelle. Dans la conception de la formation, il est essentiel de tenir compte du fait que la plupart des participants la suivront dans une langue autre que leur langue maternelle.

Il est important de noter que les participants peuvent représenter un large éventail de fonctions (l'accueil pour les différentes tranches d'âges des enfants est en effet très spécifique), de catégories, de nationalités, d'âges, d'expériences professionnelles et d'études. D'une manière générale, les soumissionnaires doivent garder à l'esprit que le niveau des compétences de départ des participants dans les différents thèmes couverts peut varier, mais que l'objectif premier des formations est de fournir des notions applicables dans les différents contextes de travail du public cible.

2. CARACTÉRISTIQUES DÉTAILLÉES DU MARCHÉ

2.1. Prestations demandées

- 2.1.1. Le service à prester consiste dans l'animation de formations à thème destinées à l'ensemble du personnel éducateur des crèches, jardins d'enfants et garderies de la Commission européenne à Bruxelles et à l'équipe des psychopédagogues. Ces formations ont déjà été développées et sont incluses dans le catalogue de formation de l'OIB (voir section 2.2).
- 2.1.2. Le contractant aura la faculté d'apporter des modifications mineures aux formations, aux manuels du formateur et aux supports pédagogiques destinés aux participants (par exemple pour introduire d'autres activités, exercices ou matériels didactiques) sans autres frais de conception, adaptation ou préparation à charge du pouvoir adjudicateur.
- 2.1.3. Le contactant sera également en charge de la production ou reproduction des supports pédagogiques et manuels de cours, ainsi

que leur livraison au lieu de la formation et leur distribution au participants.

- 2.1.4. Dans des cas particuliers, le pouvoir adjudicateur pourra confier au contractant la révision et actualisation de cours déjà existant, ou encore leur adaptation à un format différent (présentiel ou à distance), ainsi que l'adaptation des supports pédagogiques correspondants.

2.2. Matériel relatif aux formations existantes, incluses dans le catalogue de formation de l'OIB

Le pouvoir adjudicateur fournira au contractant le « manuel du formateur » pour les formations existantes reprises dans l'annexe 1. Le manuel du formateur permet d'assurer que tous les formateurs qui donnent une même formation suivent les mêmes objectifs d'apprentissage et utilisent le même matériel et les mêmes exercices. Les manuels sont rédigés avec un niveau de précision qui permette à un formateur qui ne connaîtrait pas par avance les formations de se préparer de manière autonome pour pouvoir les délivrer.

2.3. Approches pédagogiques retenues

Les formations font référence aux pédagogies actives mettant l'enfant au centre de leurs orientations pédagogiques telles que celles se référant à Pikler, Dolto, Freinet, Decroly, Montessori, etc.

2.4. Format des cours

Les cours présentiels sont donnés à des groupes dont le nombre est à décider en fonction du cours. À titre d'information, le groupe standard actuel est composé d'environ 15 à 20 personnes, bien que dans certains cas leur nombre puisse être plus élevé, avec un seul formateur. Actuellement, la formule la plus courante consiste en cours présentiels, réguliers, d'une durée de 3 à 5 jours. La journée moyenne s'étale de 9h00 à 17h00 (les formateurs sont appelés à arriver sur place avec une avance suffisante). Chaque formation doit être animée du début à la fin par le même formateur, sauf en circonstances particulières à convenir avec le pouvoir adjudicateur. Pour chaque cours, le contractant devra aussi proposer des formateurs suppléants auxquels il pourra faire appel en cas d'indisponibilité du formateur initialement désigné.

Le pouvoir adjudicateur organise principalement des formations en mode « présentiel », mais pourra appeler le contractant à dispenser ou adapter les formations à distance (webinaires, plateforme avec activité, support à distance par le formateur, sessions online, ...). La mise en œuvre des formations à distance se fera en tenant compte des contraintes organisationnelles et logistiques liées aux différents profils de personnels éducateurs. Dans ces cas, le formateur devra veiller au bon déroulement de la formation à distance (compréhension des objectifs, suivi, ordre des séquences pédagogiques, etc.), envoyer les devoirs corrigés aux apprenants, répondre à leurs questions et les orienter, le cas échéant, vers des ressources disponibles sur internet. Il devra également identifier des ressources numériques complémentaires correspondant au niveau enseigné afin de

préparer des activités additionnelles à proposer aux apprenants. Il devra animer les forums en ligne ou proposer d'autres plateformes collaboratives afin de promouvoir l'apprentissage social et la collaboration entre pairs.

2.5. Langue de la formation

Les formations seront dispensées en français. La documentation et le matériel destinés aux participants devront être disponibles en français. Les formateurs doivent pouvoir maîtriser la langue du cours à un niveau C2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) (<https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168045bb57>)

Il est important de noter que cette langue n'est généralement pas la langue maternelle des participants, cet élément pouvant avoir une importance certaine dans la préparation, la conception et l'animation des activités proposées.

3. MODALITÉS DE PRESTATION

3.1. Services et documents livrables

La préparation et animation d'un cours ou autre action de formation se concrétisera typiquement par :

- 3.1.1. L'animation des formations commandées (voir section 2.1.1)
- 3.1.2. La mise à disposition/distribution des supports pédagogiques et manuels de cours aux participants (voir section 2.1.3 et 3.3)
- 3.1.3. En cas d'adaptations telles que prévues à la section 2.1.2, la mise à disposition du pouvoir adjudicateur du manuel du formateur, des supports pédagogiques et du manuel pour les participants mis à jour.
- 3.1.4. En cas de révision ou actualisation d'un cours déjà existant (voir section 2.1.4), la mise à disposition du nouveau manuel du formateur¹, des supports pédagogiques et manuels pour les participants, et d'une fiche de présentation/promotion de l'action de formation.²

3.2. Approbation des documents livrables

Les documents livrables dont aux points 3.1.3 et 3.1.4 ci-dessus doivent être soumis au pouvoir adjudicateur pour approbation. Le contractant envoie des versions électroniques finalisées au moins un mois avant la date prévue pour

¹ Le manuel de formation inclut l'analyse de la situation, les objectifs de la formation, les objectifs d'apprentissage, le programme de la formation, le déroulé pédagogique avec description détaillée des activités prévues (type, durée, objectif, instructions, points essentiels, etc.), le matériel utilisé, les documents de préparation, les supports de formation, etc.

² Cette fiche comprendra au minimum les éléments suivants : objectifs de formation, public cible, contenu /programme, méthodologie, présentation succincte du formateur/orateur, orientations bibliographiques et d'autres ressources d'apprentissage.

leur première distribution (sauf accord sur un délai différent). Ces versions doivent être compatibles avec les outils informatiques du pouvoir adjudicateurs (principalement suite Microsoft Office® sur Windows®). Le pouvoir adjudicateur procède alors dans les deux semaines (sauf accord sur un délai différent) soit à la validation (en renvoyant le document validé par e-mail), soit au refus motivé et explicité de cette validation.

Le pouvoir adjudicateur procède alors soit à la validation), soit au refus motivé et explicité de validation des documents. En cas de refus de validation, le contractant dispose de deux semaines pour apporter les modifications nécessaires (sauf accord sur un délai différent). Si ces modifications ne sont pas effectuées dans ce délai ou sont considérées manifestement insatisfaisantes, le pouvoir adjudicateur pourra annuler par un email avec effet immédiat et sans compensation le bon de commande ou contrat spécifique.

Les documents livrables doivent accompagner la facture afin de recevoir le paiement de solde (voir section I.6.3 du contrat cadre).

3.3. Manuels et autres supports destinés aux participants

Le contractant sera en charge de la production ou reproduction du manuel du formateur ainsi que des manuels et autres supports de formation destinés aux participants, de leur livraison au lieu de la formation et/ou de leur mise à disposition des participants.

Les manuels et autres supports de formation destinés aux participants doivent être fournis, en fonction de la demande formulée par le pouvoir adjudicateur, soit sous format papier, soit sous format électronique (site web), soit dans un format mixte (en partie sur un site web et en partie sur papier).

Le contractant sera responsable de la reproduction des manuels et des autres supports de formation en quantités suffisantes afin de permettre à chaque participant à la formation de disposer de sa propre copie.

Le contractant s'engage à imprimer en couleur sans supplément de prix toute la documentation si le pouvoir adjudicateur le souhaite.

Ces documents et matériels ne pourront en aucun cas être imprimés ou photocopiés dans les locaux du pouvoir adjudicateur.

Le coût de la fourniture des manuels et supports pédagogiques et de formation doit être inclus dans le prix de la formation et ce, quel que soit le nombre de participants. Il en va de même, dans le cas d'une documentation sous format électronique, pour ce qui concerne la mise en forme des pages web et de leur hébergement.

Les dépenses pour la livraison des manuels et des autres supports de formation à l'endroit où les formations ont lieu relève de la responsabilité du contractant et est aussi incluse dans le prix de la journée de formation.

La documentation des cours pourra comprendre non seulement le matériel directement nécessaire pour la partie "en salle et en groupe", mais aussi des éléments susceptibles de soutenir l'auto-apprentissage des participants ainsi que l'application sur leur lieu de travail des compétences qu'ils auront acquises; en ce compris des exercices interactifs en ligne et des liens vers des ressources externes pertinentes. Entre autres choses, le soumissionnaire est invité à proposer des suggestions de lectures, de contenus en ligne librement accessibles ou de toute autre ressource susceptibles de promouvoir la poursuite autonome par chaque participant de son apprentissage.

Tout le matériel fourni en vue de l'exécution du contrat appartient au pouvoir adjudicateur, sauf respect des droits préexistants.

Aucun document ne peut être utilisé comme support de formation sans avoir reçu la validation du pouvoir adjudicateur.

3.4. Qualité de la documentation

La validation des documents par le pouvoir adjudicateur mentionnée dans la section 3.2. concerne seulement le contenu. De ce fait, le contractant reste responsable de la qualité linguistique de la documentation (par exemple: orthographe, grammaire, syntaxe, erreurs de traduction, etc.), cela aussi bien pour les supports imprimés que pour les supports électroniques.

Dans le cas où une partie du texte (en ce compris les légendes éventuelles des illustrations) serait omise, un paiement des dommages et intérêts équivalent à deux jours de préparation sera appliquée.

Dans ce cas, ainsi que dans le cas où un support contiendrait des fautes incontestables d'orthographe de grammaire ou de traduction (le niveau de tolérance en la matière étant fixé à une erreur par trois mille mots, pour tous les types d'erreurs confondus), le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de réclamer par écrit (y compris par courriel) au contractant le remplacement sans délai et à ses frais de ce support. Si celui-ci n'est pas fourni dans les cinq jours ouvrables suivant la demande écrite du pouvoir adjudicateur un paiement des dommages et intérêts de 10 % sera appliquée sur le prix de chaque jour de formation presté jusqu'au remplacement des supports de formation par des supports corrigés.

3.5. Identité visuelle

Les supports de formation ne peuvent afficher le nom ou le logo du contractant qu'en association avec le logo du pouvoir adjudicateur et assorti d'une mention selon laquelle le contractant agit dans le cadre d'un contrat conclu avec le pouvoir adjudicateur. Ils devront être produits selon le code d'identité visuelle du pouvoir adjudicateur.

3.6. Accès au catalogue de formations et services du contractant

Le pouvoir adjudicateur pourra aussi demander au contractant de dispenser, dans les locaux du pouvoir adjudicateur, une des formations présentiels prévues dans le catalogue du contactant, si le contractant en organise dans le(s) domaine(s) du présent marché (le soumissionnaire est invité à joindre à

son offre son catalogue ou une liste des formations qu'il propose dans ce cadre, soit en mentionnant un lien d'accès électronique, soit en fournissant une copie intégrale).

Dans ce cas, le pouvoir adjudicateur paiera le prix de la prestation du formateur au tarif du contrat. Pour toute formation extraite du catalogue du contractant, les frais de préparation ne peuvent pas être imputés.

Les informations fournies sous ce point 3.6 par le soumissionnaire ne feront pas partie de l'évaluation de son offre. Elles sont demandées à titre indicatif et leur utilisation par le pouvoir adjudicateur reste optionnelle.

4. RESSOURCES HUMAINES : COMPOSITION ET RÔLES DE L'ÉQUIPE

4.1. Le coordinateur de projet

Le contractant indiquera dans son offre un coordinateur de projet pour la gestion quotidienne du contrat. Il/elle constituera le point de contact et l'interlocuteur unique. Pour ce qui concerne les exigences requises et compétences minimales, voir section 3.2.2 du cahier des charges, partie 1 : spécifications administratives.

Le responsable de projet proposera au pouvoir adjudicateur les réponses et solutions organisationnelles et administratives (y compris les problèmes liés à la facturation et aux paiements) et les mettra en œuvre après accord. Il/elle assurera également le suivi des dossiers administratifs.

Tout changement d'un responsable de projet, pendant l'exécution du contrat devra être préalablement communiqué par écrit au pouvoir adjudicateur par le contractant. En vue de la continuité de la bonne gestion du contrat-cadre, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de refuser toute candidature qu'il estime non compatible avec les tâches liées aux responsabilités.

4.2. Les formateurs

4.2.1. Nombre et disponibilité de formateurs

Le contractant devra assurer en tout temps la disponibilité de minimum trois formateurs dans le domaine objet du présent marché pour effectuer les prestations demandées. Pour ce qui concerne les exigences requises et compétences minimales, voir section 3.2.2 du cahier des charges, partie 1 : spécifications administratives.

Les différents formateurs doivent pouvoir travailler en équipe et une liste de suppléants devra être constituée de façon à assurer des remplacements, le cas échéant.

Tous les frais entraînés par ces remplacements sont à la charge du contractant.

4.2.2. Accréditation des formateurs

Quand un formateur est proposé pour une prestation de services, une procédure d'accréditation de chaque formateur pourra éventuellement avoir lieu. Dans une session d'accréditation, le pouvoir adjudicateur cherche à évaluer les connaissances spécifiques nécessaires pour la mission pour laquelle le formateur est proposé et la capacité du formateur à transmettre ses connaissances efficacement dans la langue demandée.

L'accréditation se fera sur base d'un entretien ou d'une mise en situation. En cas de remplacement ou changement dans l'équipe de formateurs du contractant, en cours de contrat, cette procédure d'accréditation peut être imposée pour tous les nouveaux membres et prendre la forme d'un examen du CV et/ou d'une mise en situation.

Aucun frais lié à cette procédure ne sera payé au contractant (sauf cas particuliers agréés avec le pouvoir adjudicateur), de quelle que nature que ce soit. Les frais éventuels occasionnés par ces entretiens sont ainsi à la charge exclusive du contractant. Le pouvoir adjudicateur notifiera sa décision concernant l'accréditation au contractant. En cas de refus de formateur proposé, le pouvoir adjudicateur pourra demander au contractant de proposer un autre formateur ayant les qualités requises.

4.2.3. Responsabilités des formateurs

Pour toutes les formations, la maîtrise d'un large éventail de méthodologies de formation existantes est essentielle, comme la capacité à travailler aussi bien avec des petits qu'avec des grands groupes. Ils/elles devront utiliser de manière professionnelle le matériel pédagogique et les outils didactiques dont dispose le pouvoir adjudicateur, comme par exemple, savoir exploiter les fonctions de base des tableaux interactifs et d'autres équipements mis à leur disposition dans les salles de formation.

Dans les méthodes de formation mises en œuvre, dans leur attitude et le contenu des services fournis, les formateurs sont tenus de respecter et de promouvoir les valeurs d'intégration européenne, à savoir l'égalité, la dignité, la solidarité, la justice et les droits et libertés. À cet égard, l'éthique, à la fois personnelle et professionnelle, joue un rôle important. Les soumissionnaires doivent également prendre conscience du fait que les Institutions pratiquent et appliquent une politique d'égalité des chances et ils doivent en tenir compte tant dans leur offre que pendant l'exécution du contrat.

Le formateur a l'obligation de préparer au mieux l'action dont il a la charge, de fournir un travail de qualité, de respecter le code déontologique de la profession ou du groupement professionnel auquel il appartient et de respecter les objectifs de l'action.

Les services minimaux exigés des formateurs sont notamment les suivants:

- préparer de manière appropriée et en temps utile le cours, à savoir, et sans que cette liste soit limitative: s'informer sur la formation et sur les participants (nombre, niveau, attentes), veiller à la coordination avec d'éventuels formateurs animant le même événement, vérifier et s'assurer

que les aspects logistiques (en ce inclus la disponibilité des manuels et autres supports de formation destinés aux participants) soient prêts en temps utile et notamment le jour de la formation ;

- se conformer au programme standard établi pour la formation à donner ;
- se présenter au moins une demi-heure avant le début prévu de la formation/événement pour tout mettre en place ;
- indiquer la présence de chaque participant, faire signer une liste de présence aux participants;
- communiquer aux participants de façon claire et précise les objectifs de la formation, au début de celle-ci ainsi qu'avant d'aborder chaque chapitre/partie ;
- animer la formation afin d'atteindre les objectifs de celle-ci pour l'ensemble des participants avec un niveau d'impact élevé ;
- répondre de façon claire et précise aux questions des participants ;
- informer sans délai le personnel du pouvoir adjudicateur de tout problème logistique qu'ils constateraient (difficultés d'accès, matériel défectueux, fournitures absentes, etc.);
- rester attentifs aux besoins des participants et transmettre au pouvoir adjudicateur, par l'intermédiaire du responsable de projet, toute suggestion de modification ou d'amélioration d'une formation ;
- reporter sans délai, et selon les mêmes canaux, tout incident qui surviendrait dans le courant d'une formation.
- mettre hors tension le matériel électrique mis à disposition (vidéoprojecteur, ordinateurs) à la fin de chaque journée de formation et prendre toutes les dispositions nécessaires, à la fin de leur formation, pour remettre la salle dans la configuration dans laquelle ils l'ont trouvée.

4.2.4. La liste de présence

- Une liste des participants sera transmise au formateur et au coordinateur de projet par email avant le début de la formation, en vue d'y enregistrer les présences et absences au cours.
- Le formateur devra l'imprimer et la garder sous sa responsabilité pendant toute la durée de la formation.
- Le formateur devra transmettre par email la liste de présences le premier et dernier jour de formation.
- La liste de présence servira comme preuve de la prestation en vue de la facturation : elle doit accompagner la facture afin de recevoir le paiement de solde (cf. section I.6.3 du contrat cadre).

- En cas de formations à distance, sera demandé de fournir pour chaque session de formation un rapport de participation en format PDF et une capture d'écran des participants connecté avec les noms, date et horaire bien lisible.

5. ANNEXES - (PUBLIÉES SÉPARÉMENT)

Annexe 1. Catalogue formations générales

Annexe 2. Project d'accueil « Crèches et Jardins Enfants »

Annexe 3. Présentation « Crèches et Jardins Enfants »

Annexe 4. Project d'accueil « Garderie post-scolaire »

Annexe 5. Présentation « Garderie post-scolaire »