



CAHIER DES CHARGES JOINT À L'APPEL D'OFFRES

Appel d'offres n° SANCO/2011/B4/003 concernant l'élaboration et l'organisation de cours de formation destinés aux organismes sans but lucratif établis sur le territoire de l'Union européenne qui donnent des conseils financiers aux consommateurs

1.	Intitulé du marché.....	2
2.	Objectif et contexte du marché.....	2
3.	Objet du marché	3
4.	Participation à la procédure d'appel d'offres	10
5.	Documents mis à la disposition des soumissionnaires.....	10
6.	Visites sur place ou séances d'information.....	10
7.	Variantes.....	10
8.	Volume du marché	10
9.	Prix	10
10.	Modalités de paiement	11
11.	Rapports et documents à présenter.....	12
12.	Conditions contractuelles et garanties.....	14
13.	Conditions relatives à l'offre.....	15
PARTIE ADMINISTRATIVE		15
14.	Critères d'exclusion.....	15
14.1.	Sont exclus de la participation à un marché les candidats ou les soumissionnaires:	15
14.2.	Moyens de preuve	16
15.	Critères de sélection	16
15.2.	Capacité économique et financière	17
15.3.	Capacité technique et professionnelle	17
15.4.	Offres émanant de consortiums d'entreprises ou de groupements de prestataires de services, d'entrepreneurs ou de fournisseurs.....	18
PARTIE TECHNIQUE		18
16.	Critères d'attribution	18
17.	Partie financière.....	19
Annexes:.....		19

1. Intitulé du marché

Élaboration et organisation de cours de formation destinés aux organismes sans but lucratif établis sur le territoire de l'Union européenne qui donnent des conseils financiers aux consommateurs.

2. Objectif et contexte du marché

La crise financière actuelle a fait ressortir la faiblesse des connaissances financières des consommateurs, problème qui suscitait déjà des inquiétudes. Des enquêtes récentes ont mis en évidence les problèmes auxquels les consommateurs font face. Compte tenu de leurs difficultés à comprendre les questions financières, plus de 50 % des citoyens de l'Union européenne (UE) se sont déclarés favorables à une simplification des produits et services financiers.

S'il est vrai qu'une meilleure éducation financière, assortie de responsabilités accrues en matière de prise de décisions financières, est de nature à améliorer les connaissances financières des consommateurs, bon nombre d'entre eux ne peuvent faire face seuls à la complexité des questions financières et ont besoin d'être conseillés.¹ En règle générale, les consommateurs s'adressent à des prestataires de services financiers pour obtenir des conseils spécifiques sur des produits ou une planification financière complète.

La réglementation des activités de conseil exercées par les prestataires de services financiers au niveau européen et national est extrêmement complexe. Par exemple, à l'heure actuelle, les exigences applicables à ces activités varient sensiblement selon qu'il s'agit de produits d'assurance, d'investissement ou de crédit. De plus, les règles applicables diffèrent selon le circuit de distribution. Les consommateurs n'ont donc pas forcément toujours conscience de la portée des conseils qu'ils reçoivent. Outre la complexité de la nature des conseils et de la réglementation applicable, la crise financière a révélé un autre problème: la fourniture de conseils inappropriés. Malgré les règles existantes, les conseils prodigués aux consommateurs ne consistent pas toujours à leur recommander des produits adaptés à leur situation, ce qui peut leur faire perdre de l'argent et conduire à affaiblir leur confiance.²

Les consommateurs peuvent aussi demander conseil auprès des organismes sans but lucratif qui donnent des conseils financiers généraux ou qui aident à comprendre les services financiers. Le manque de confiance et de connaissances des consommateurs, qui ne savent pas quelles questions poser aux conseillers par exemple, aggrave le préjudice porté à leurs intérêts. Un service de conseils financiers généraux consiste à orienter le consommateur en vue de l'acquisition avisée d'un produit ou service financier. Il ne s'agit en aucun cas de recommander un produit ou un prestataire particulier. En bref, un service de conseils financiers généraux consiste (notamment) à expliquer au consommateur comment il peut s'y prendre pour protéger au mieux ses intérêts s'il décide d'acheter des produits ou des services financiers.

¹La communication de 2007 de la Commission sur l'éducation financière fixe l'objectif d'aider les parties intéressées lors de l'élaboration de programmes d'éducation financière: en faisant prendre conscience de la nécessité de lutter contre l'inculture financière; en favorisant et en promouvant une éducation financière de haut niveau dans l'UE et en mettant en commun les meilleures pratiques dans ce domaine; en développant des outils pratiques pour réaliser ces objectifs. Dans sa communication intitulée «L'Europe, moteur de la relance», la Commission a proposé d'encourager davantage l'éducation financière dans l'ensemble de l'UE.

²Voir étude disponible en anglais sur l'Internet à l'adresse suivante:
http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/investment_advice_study_en.pdf.

Étant donné l'importance de ces questions, et parallèlement aux initiatives en cours dans le domaine de l'éducation financière et de la réglementation des activités de conseil financier, la Commission européenne souhaite renforcer les capacités des organismes sans but lucratif qui donnent des conseils financiers généraux aux consommateurs.

Pour ce faire, la Commission a lancé un projet qui comporte trois phases:

- I. l'organisation de cours de formation aux services financiers et aux investissements pour un certain nombre d'associations de consommateurs, à partir de programmes de formation élaborés par la Commission;
- II. une étude destinée à recenser, dans les vingt-sept États membres de l'UE, les organismes sans but lucratif qui donnent des conseils financiers généraux aux consommateurs, ainsi que leurs besoins de formation et les modèles de financement. La conception et l'organisation de cours de formation aux services financiers destinés aux organismes existant dans l'UE s'inspirent en grande partie des résultats de cette étude; et
- III. l'objet du présent marché, à savoir l'élaboration et l'organisation de cours de formation destinés aux organismes sans but lucratif établis sur le territoire de l'Union européenne qui donnent des conseils financiers aux consommateurs.

2.1. Base juridique, budget et durée de l'activité ou de l'action

La base juridique est la décision 2010/462/UE de la Commission portant «adoption d'une décision de financement relative à un projet pilote en faveur de l'autonomisation des consommateurs, de l'efficacité et de la stabilité des marchés financiers européens par la formation des associations de consommateurs et des organisations analogues».³

Le contrat aura une durée de vingt-quatre mois.

3. Objet du marché

3.1. Objectif

Le présent marché a pour objet l'élaboration, l'organisation et l'animation de cours de formation en matière de conseils sur les services financiers. Ces formations s'adressent aux organismes sans but lucratif qui donnent des conseils financiers généraux aux consommateurs ou qui prévoient de le faire dans un avenir proche. Il s'agit de renforcer les capacités de ces organismes en approfondissant leurs connaissances des services financiers et en améliorant leur aptitude à prodiguer durablement des conseils financiers généraux efficaces aux consommateurs. Le marché couvre les vingt-sept États membres de l'UE.

3.2. Tâches spécifiques

Afin d'atteindre l'objectif décrit ci-dessus, le soumissionnaire retenu devra élaborer, organiser et animer, dans les vingt-sept États membres de l'UE, des formations à l'intention des organismes sans but lucratif qui donnent des conseils financiers généraux aux consommateurs.

³ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:219:0021:0022:FR:PDF>.

Par «conseils financiers généraux», il faut entendre des indications à caractère général mais personnalisées en matière d'achat de services financiers, y compris, le cas échéant, des conseils par rapport aux besoins spécifiques du consommateur. Les conseils financiers généraux envisagés ne consistent pas à recommander des produits ou des prestataires particuliers (de telles recommandations seraient, la plupart du temps, déjà soumises aux règles européennes en matière de conseils financiers). Il s'agit plutôt d'informations personnalisées expliquant les caractéristiques générales de différents produits et services (techniques d'achat) aux consommateurs et les mettant en garde contre certains des pièges liés à l'achat de produits financiers. Ces indications peuvent comprendre des informations sur les pratiques de vente et les droits des consommateurs vis-à-vis de différents prestataires de services financiers, tels que les établissements et les intermédiaires de crédit, les entreprises d'investissement et les conseillers en investissement, les entreprises et les intermédiaires d'assurance. Elles peuvent également porter sur la planification financière générale, ainsi que sur les types de produits que les consommateurs devraient envisager d'acheter compte tenu de leurs besoins particuliers.

Pour pouvoir bénéficier des formations, les organismes:

- doivent être sans but lucratif;
- ne doivent pas recommander ni vendre les produits financiers de prestataires de services financiers particuliers;
- doivent, éventuellement parmi d'autres activités, donner des conseils financiers généraux aux consommateurs.

Ces organismes ont déjà été inventoriés dans le cadre d'une étude destinée à recenser les organismes sans but lucratif établis dans l'UE qui donnent des conseils financiers généraux aux consommateurs. Cette étude a ainsi recensé cinquante et un organismes dans vingt-deux États membres. Les formations s'adresseront principalement à ces organismes, ci-après dénommés «organismes de conseils financiers généraux» ou «organismes CFG». Outre les organismes CFG, le soumissionnaire retenu proposera également les formations en question à un nombre important d'autres organismes (voir point 3.2.4).

3.2.1. Couverture des États membres

Le soumissionnaire doit être en mesure de dispenser les cours de formation dans les vingt-sept États membres de l'UE. Les formations devront être organisées dans la capitale de chaque État membre.

3.2.2. Régime linguistique

Le soumissionnaire doit avoir la capacité de dispenser les cours de formation dans la ou les langues officielles de l'État membre dans lequel les cours seront organisés.

3.2.3. Nombre, durée et forme des formations

Le soumissionnaire devra organiser au moins deux jours de formation dans chaque pays. Chaque journée de formation durera au moins six heures, déduction faite des pauses.

Les formations devront se dérouler sous forme interactive. Par exemple, elles pourraient prévoir des exposés, des discussions avec les participants, des études de cas, des jeux de rôles, des jeux-questionnaires et des tests. Le soumissionnaire doit proposer une méthode en ce qui concerne la forme que revêtiront les formations, qui sera ensuite définie d'un commun accord avec la Commission.

3.2.4. Nombre d'organismes à former

Au moins cent organismes devront être formés dans les vingt-sept États membres de l'UE, à savoir:

I) les 51 organismes CFG recensés par l'étude⁴. La liste détaillée de ces organismes est reprise à l'annexe I du présent cahier des charges;

II) les autres organismes que le contractant recensera à la suite de la diffusion du cours de formation au niveau national. Le contractant devra assurer la publicité des cours de formation via des sources pertinentes (au moins sur les sites *web* de ministères ou d'associations de consommateurs ainsi que via les 51 organismes CFG). Parmi les autres participants éventuels peuvent notamment figurer les organismes sans but lucratif dont l'activité consiste, exclusivement ou non, à prodiguer des conseils financiers aux consommateurs (associations de consommateurs, cabinets de conseil en matière d'endettement ou pour la famille, etc.). Les autres organismes à former devront être approuvés au préalable par la Commission.

3.2.5. Participants et procédure de sélection

Le nombre de participants à chaque session de formation organisée dans chaque État membre devra être compris entre dix et vingt. Le contractant devra s'efforcera d'atteindre le nombre maximal de participants à chaque formation. Le nombre maximal de participants par organisme CFG recensé (voir point 3.2.4.I) est fixé à deux. Dans les États membres dans lesquels aucun organisme CFG n'a été recensé, ou si le nombre prévisionnel de participants est inférieur à dix, le contractant ouvrira la formation à la participation de tous les organismes sans but lucratif dont l'activité consiste, exclusivement ou non, à prodiguer des conseils financiers aux consommateurs (voir point 3.2.4.II).

Le soumissionnaire est tenu de proposer une procédure de sélection spécifique pour la participation aux cours de formation, qu'il devra suivre s'il devient l'attributaire du marché. Cette procédure, qui doit être équitable et transparente, devra être approuvée au préalable par la Commission.

3.2.6. Contenu des cours de formation

Le contractant devra définir le contenu des cours de formation. Il peut proposer un socle commun à tous les cours de formation, en adaptant toutefois chaque cours aux besoins de l'État membre et du marché national concernés et en tenant compte des résultats de l'étude destinée à recenser, dans les vingt-sept États membres de l'UE, les organismes sans but lucratif qui donnent des conseils financiers généraux aux consommateurs, ainsi que leurs besoins de formation et les modèles de financement⁵.

Les cours de formation devront notamment porter sur les sujets dont la liste, divisée en deux parties, est reprise ci-dessous.

I) Thèmes liés aux services financiers

Les thèmes que les sessions de formation devront aborder sont énumérés ci-dessous à titre indicatif. La liste des sujets à traiter par État membre sera transmise au contractant lors de la réunion de démarrage.

- Conseils financiers généraux: rudiments et méthodes (comment prodiguer des conseils financiers généraux; comment analyser les besoins des clients et leur situation; principes de base de la planification financière et de la gestion budgétaire, etc.)

⁴ Ces 51 organismes ont été inventoriés par l'étude destinée à recenser, dans les vingt-sept États membres de l'UE, les organismes sans but lucratif qui donnent des conseils financiers généraux aux consommateurs, ainsi que leurs besoins de formation et les modèles de financement. Selon les données communiquées dans l'étude, il s'agit des organismes ayant répondu au questionnaire envoyé par le contractant. D'autres organismes ont été recensés, et pourraient éventuellement bénéficier des cours de formation prévus par le présent marché, mais ils n'ont pas répondu au questionnaire. Il n'a donc pas été possible de confirmer qu'il s'agit d'organismes CFG. Il convient de tenir compte de cet état de fait, qui sera examiné après la signature du contrat.

⁵ Les résultats finaux de l'étude seront communiqués à la suite de la signature du contrat.

- Connaissances de base sur les marchés et les concepts financiers (économie, marchés des capitaux, compréhension des risques et des coûts, déontologie, etc.)
- Comptes des opérations courantes
- Comptes d'épargne
- Pensions
- Cartes de paiement
- Crédit à la consommation
- Hypothèques
- Produits d'assurance
- Actions et obligations
- Fonds d'investissement
- Autres types d'investissement
- Faire prendre conscience des risques financiers
- Comment combattre les préjugés des consommateurs en matière d'achat de produits ou services financiers
- Possibilités de recours des consommateurs dans le domaine des services financiers

II) Comment offrir des conseils financiers personnalisés. Exemples:

- compétences en matière de communication;
- approche comportementale;
- autres compétences «douces».

Il est souhaitable que les cours de formation permettent, d'une part, d'enrichir les connaissances des organismes sans but lucratif qui conseillent les consommateurs sur différents aspects des services financiers⁶ ou qui prévoient de le faire dans un avenir proche et, d'autre part, de renforcer leurs capacités afin qu'ils puissent mieux conseiller un plus grand nombre de consommateurs.

3.2.7. Formateurs

Le soumissionnaire doit sélectionner au moins un formateur pour chaque cours. Il peut également sélectionner un suppléant. Le formateur:

- doit avoir au moins deux années d'expérience dans le domaine de la formation pour adultes;
- doit avoir au moins cinq années d'expérience dans le domaine des services financiers;
- doit parler la ou les langues officielles de l'État membre dans lequel la formation se déroulera;
- doit bien connaître la situation nationale; et
- ne doit pas travailler pour des prestataires de services financiers à but lucratif, ni se trouver en situation de conflit d'intérêts par rapport à ceux-ci.

La Commission se réserve le droit de refuser des formateurs proposés par le soumissionnaire.

⁶ Par exemple, en ce qui concerne les droits des consommateurs dans le domaine des services financiers, les pièges à éviter, les enseignements tirés d'expériences de consommateurs, les comportements des prestataires de services financiers ou les problèmes posés par les pratiques commerciales, les types de produits vendus sur le marché, l'adéquation de ces produits, etc.

3.2.8. Matériel et installations

Après la signature du contrat, le contractant devra produire, pour chaque module de formation, le matériel nécessaire pour les participants et pour les formateurs.

I) Dossier «participant»

Le dossier «participant» comprendra:

- le matériel de formation, notamment des présentations, des exercices et des outils d'autoévaluation;
- la jurisprudence pertinente et des explications concernant son utilisation;
- une bibliographie générale pertinente.

Ce dossier devra être établi dans la ou les langues de l'État membre dans lequel la formation se déroulera. Il pourra être remis aux utilisateurs finals sous forme électronique (par exemple sous la forme de fichiers enregistrés sur une clé USB) et, s'il y a lieu, sous forme imprimée.

Le matériel de formation doit comprendre des présentations PowerPoint, du contenu audiovisuel, des documents de référence, des exposés, des explications et d'autres contenus pédagogiques sous forme électronique, ainsi qu'une section «nationale» destinée à fournir des informations sur les spécificités du système national de l'État membre dans lequel la formation se déroule.

II) Dossier «formateur»

Le dossier «formateur» comprendra le dossier «participant» décrit ci-dessus (voir point 3.2.8.I), ainsi que:

- un manuel décrivant la méthodologie et la structure du module de formation concerné;
- la liste des participants;
- un questionnaire d'évaluation initiale (destiné à évaluer le niveau de connaissance des participants potentiels);
- des fiches d'évaluation à remettre aux participants afin qu'ils évaluent le cours de formation et puissent faire part de leurs observations.

Le dossier «formateur» sera établi dans la ou les langues de l'État membre dans lequel la formation se déroulera. Il pourra être remis sous forme électronique (par exemple sous la forme de fichiers enregistrés sur une clé USB) et, s'il y a lieu, sous forme imprimée.

Le soumissionnaire peut recommander l'ajout d'autres éléments dans les dossiers «participant» et «formateur».

3.2.9. Installations et lieux d'organisation des formations

Les formations devront être organisées dans la capitale de chaque État membre. Le soumissionnaire doit trouver des salles appropriées pour le déroulement des cours de formation. Il doit s'agir de salles spacieuses disposant, notamment, de l'équipement informatique nécessaire (ordinateur, projecteurs, micros, bureaux, etc.). Dans les États membres dans lesquels le nombre d'organismes à former est limité, il n'est pas exclu que les formations aient lieu dans les locaux de l'un de ces organismes, si ceux-ci sont d'accord.

3.2.10. Gestion et évaluation

Il est possible que des observateurs de la Commission assistent aux cours de formation, afin d'assurer la liaison avec le ou les formateurs et de contrôler le déroulement des cours, s'il y a lieu. Le contractant devra veiller à l'enregistrement de tous les participants à chaque cours.

Chaque participant recevra un certificat de participation délivré par le contractant le dernier jour de la formation, dès lors qu'il aura assisté à au moins 75 % du cours.

Chaque cours dispensé sera évalué par les participants et par les formateurs. Le contractant produira:

I) une fiche d'évaluation en anglais, qui devra être traduite dans toutes les langues de l'UE. Cette fiche sera remise aux participants à la fin de chaque cours, afin qu'ils y inscrivent leurs observations concernant le contenu et la qualité de la formation, le formateur, les installations, le matériel fourni, les autres organismes à former à l'avenir, etc. Elle devra avoir été approuvée par la Commission au préalable;

II) une fiche d'évaluation en anglais, qui devra être traduite dans toutes les langues de l'UE. Cette fiche sera remise aux formateurs à la fin de chaque cours, afin qu'ils y inscrivent leurs observations concernant le niveau des participants, leurs besoins, ainsi que leur intérêt pour le cours ou leur degré de participation au cours. Elle devra avoir été approuvée par la Commission au préalable.

3.2.11. Déclaration de non-responsabilité

Le contractant devra adopter la déclaration de non-responsabilité suivante et la faire figurer sur le matériel de formation:

«La formation est dispensée par un contractant externe qui n'est pas lié à la Commission européenne, qui n'appartient pas à la fonction publique européenne et qui ne représente donc pas la Commission européenne. Il ne saurait en aucun cas être déduit, directement ou indirectement, de son comportement lors de la formation qu'un tel lien existe avec la Commission européenne.

Le contenu de ce cours a été défini uniquement à des fins de formation. Toutes les informations communiquées sont exclusivement de nature générale et ne visent pas la situation particulière d'une personne physique ou morale. En cas de conflit ou de divergence entre les informations fournies dans ce cours et les informations figurant dans un règlement officiel ou un document de la Commission européenne, ces dernières prévalent.

Malgré les efforts consentis pour garantir l'exactitude des informations fournies, celles-ci sont susceptibles de contenir des données inexactes ou des erreurs typographiques involontaires. Toute erreur portée à la connaissance de la Commission européenne sera corrigée dans les plus brefs délais. La Commission européenne ne peut en aucun cas être tenue responsable de dommages secondaires ou indirects, même si elle a été informée de leur éventualité. Le contenu peut être modifié à tout moment sans préavis. Les révisions ou mises à jour ultérieures ne seront pas communiquées. Dans les limites autorisées par la loi, la Commission européenne n'est pas responsable (contractuellement, par négligence ou à un quelque autre titre que ce soit) des pertes ou dommages pouvant résulter de l'utilisation du présent matériel. L'ensemble des supports de formation, y compris la documentation, les publications, les logiciels et les autres informations fournies par la Commission européenne ou pour le compte de celle-ci ou dans le cadre d'une formation demandée ou coordonnée par la Commission européenne, sont fournis sans garantie explicite, implicite ou légale d'aucune sorte, notamment en ce qui concerne leur qualité, leur fiabilité, leur actualité, leur exactitude ou leur pertinence.

Les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle rattachés au matériel de formation de la Commission européenne, y compris la documentation, les données, les informations techniques et le savoir-faire transmis dans le cadre de la formation, restent la propriété de la Commission européenne (ou de leurs titulaires respectifs, selon le cas). L'utilisation, la reproduction et la transmission, sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit (électronique ou mécanique), des supports mis à disposition, y compris leur enregistrement et l'utilisation de tout système de sauvegarde, sont interdites sans l'autorisation préalable écrite et expresse de la Commission européenne. Les logos, les droits d'auteur, les marques commerciales et les marques déposées figurant sur le présent matériel de formation sont la propriété de leurs titulaires respectifs.»

3.2.12. Assurance de la qualité

Le contractant devra mettre en place des contrôles de gestion et de qualité suffisants pour garantir la réalisation de tous les objectifs du contrat et le maintien constant d'un niveau de qualité élevé. Il conviendra en particulier de veiller à la qualité des formations (dispensées par les formateurs sélectionnés), ainsi que du matériel de formation (notamment en le réexaminant régulièrement, en l'actualisant et en formant les formateurs, s'il y a lieu). Le contractant veillera, pendant toute la durée du contrat, à ce que le matériel de formation soit mis à jour en fonction de l'évolution des réglementations, des procédures, des technologies, etc., et à ce que tous les formateurs en soient tenus informés. Il désignera un point de contact connaissant bien les conditions contractuelles pour coordonner l'exécution des tâches. Tout arrangement particulier entre le contractant et la Commission devra être établi par courrier électronique ou sous une autre forme écrite.

3.2.13. Calendrier

Le contractant devra mener à bien toutes les activités requises dans un délai de vingt-quatre mois. Il veillera à répartir les formations de manière égale sur cette période de vingt-quatre mois. Des indications concernant le calendrier des formations sont données au point 11. Le soumissionnaire est prié de faire part de ses suggestions à ce sujet. Le calendrier définitif sera fixé d'un commun accord avec la Commission lors de la réunion de démarrage. Le contrat aura une durée de vingt-quatre mois.

4. Participation à la procédure d'appel d'offres

La participation à la concurrence est ouverte à égalité de conditions à toutes les personnes physiques et morales relevant du domaine d'application des traités et à toutes les personnes physiques et morales d'un pays tiers qui aurait conclu avec l'Union européenne un accord particulier dans le domaine des marchés publics, dans les conditions prévues par cet accord.

Le recours à la sous-traitance est autorisé. Toutefois, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de valider le ou les sous-traitants proposés et peut exiger que les critères de sélection et d'exclusion s'appliquent non seulement au soumissionnaire, mais également aux éventuels sous-traitants proposés (dans l'offre ou pendant l'exécution du contrat).

5. Documents mis à la disposition des soumissionnaires

- Étude sur les conseils en matière d'investissement de détail dans l'Union européenne, («Consumer Market Study on Advice within the Area of Retail Investment Services»), disponible en anglais à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/investment_advice_study_en.pdf;
- Étude intitulée «Consumer Decision-Making in Retail Investment Services: A Behavioural Economics Perspective» (prise de décision des consommateurs en matière de services d'investissement de détail: une perspective d'économie comportementale), disponible à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/final_report_en.pdf;
- Site *web* de la direction générale de la santé et des consommateurs consacré aux services financiers: http://ec.europa.eu/consumers/rights/fin_serv_en.htm#retail;
- Étude destinée à recenser les organismes sans but lucratif établis dans l'UE qui donnent des conseils financiers généraux aux consommateurs (cette étude, qui sera finalisée durant l'été 2011, sera transmise au soumissionnaire retenu, éventuellement avec d'autres documents de référence, lors de la réunion de démarrage.)

6. Visites sur place ou séances d'information

Une réunion de démarrage sera organisée dans les locaux de la Commission à Bruxelles dans un délai de trois semaines à compter de la signature du contrat.

Après réception des rapports intermédiaires, la Commission pourra organiser, s'il y a lieu, des réunions pour discuter de ces rapports, dans ses locaux à Bruxelles.

Dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception du projet de rapport final, une réunion sera organisée dans les locaux de la Commission à Bruxelles.

Le contractant devra tenir compte des frais de voyage et de séjour occasionnés par la participation à ces réunions.

7. Variantes

L'offre ne doit pas s'écarter des services demandés.

8. Volume du marché

666 900 EUR (six cent soixante-six mille neuf cents euros) maximum.

9. Prix

- L'offre de prix doit être établie en euros, en utilisant, s'il y a lieu, les taux de conversion publiés au *Journal officiel de l'Union européenne*, série C, le jour de la publication de l'avis de marché (ou le jour de l'envoi de l'invitation à soumissionner si aucun avis de marché n'a été publié).
- L'offre de prix doit être forfaitaire et exprimée en euros.

- Le budget de l'offre doit être divisé en deux parties (voir les annexes V.A et V.B) reprises dans un récapitulatif.
 - A.** La première partie doit détailler:
 - i) les frais liés à la phase de démarrage et aux recherches préliminaires, y compris les frais éventuellement occasionnés par le recensement d'organismes participants supplémentaires et les activités de diffusion (voir point 3.2.4); et
 - ii) les frais de voyage et de séjour estimés (voir le chapitre 6 et l'annexe V.A). Cette estimation sera basée sur l'article I.3.2 du contrat annexé au présent cahier des charges et comprendra les éventuels déplacements nécessaires pour rencontrer les représentants de la direction générale de la santé et des consommateurs. Elle constituera, en tout état de cause, le montant maximal des frais de voyage et de séjour qui pourra être remboursé pour l'ensemble des prestations.
 - B.** Frais liés à la coordination, à la gestion, à la préparation et à l'animation de chaque cours de formation dans chaque État membre, sur la base de vingt participants par pays (voir point 3.2 et l'annexe V.B).
- Les prix indiqués doivent être nets de tous impôts, taxes et droits, y compris de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), l'Union européenne étant exonérée de ces prélèvements en vertu des articles 3 et 4 du protocole sur les privilèges et immunités des Communautés européennes. Le montant de la TVA doit être indiqué séparément.
- Les prix sont fermes et non révisables.

10. Modalités de paiement

- Préfinancement:

Après la signature du contrat par la dernière partie contractante⁷, dans les trente jours suivant:

- la réception par la Commission d'une demande de préfinancement, accompagnée de la facture correspondante,
- la réception par la Commission d'une garantie financière dûment constituée, d'un montant au moins égal au montant du préfinancement si celui-ci dépasse 150 000 EUR (cent cinquante mille euros),

un préfinancement égal à 20 % du montant total sera versé.

- Paiements intermédiaires:

Dans les trente jours suivant la date d'approbation des rapports intermédiaires par la Commission, des paiements intermédiaires correspondant au nombre de cours dispensés et au nombre de participants par cours seront effectués.

- Paiement du solde:

Dans les trente jours suivant la date d'approbation du rapport final par la Commission, le paiement du solde du budget détaillé à l'annexe V.A sera effectué.

- Paiement des frais de voyage et de séjour:

⁷ Si le contractant signe en dernier, cette clause doit être formulée comme suit: «la date à laquelle la Commission a reçu le contrat signé».

Le remboursement de ces frais sera effectué sur présentation des relevés des dépenses remboursables conformément à l'article II.7 du contrat et après approbation de ceux-ci.

11. Rapports et documents à présenter

Les travaux réalisés par le contractant dans le cadre du contrat feront l'objet des rapports suivants, que le contractant adressera à la Commission. Tous les rapports devront être envoyés à l'adresse électronique communiquée par la Commission, sous un format électronique compatible avec Microsoft Office (MS Word de préférence, format PDF possible).

➤ Le contractant devra informer à tout moment la Commission des risques éventuels et des solutions envisageables et en discuter avec celle-ci.

1. Rapport initial: trois exemplaires.

Le rapport initial décrira en détail la méthode que le contractant suivra pour élaborer, organiser et dispenser les formations, ainsi que le calendrier des formations et les experts qui participeront à la gestion et à l'animation des formations.

Il permettra à la Commission de procéder à une dernière évaluation de la faisabilité de la méthode proposée et de la mesure dans laquelle elle correspond aux objectifs décrits dans le cahier des charges.

Ce rapport devra être remis vingt jours calendrier après la réunion de démarrage.

La Commission disposera d'un délai maximal de quarante-cinq jours calendrier à compter de la réception du rapport initial pour transmettre ses observations au contractant. En l'absence d'observations de la part de la Commission dans ce délai, le rapport sera réputé approuvé.

Si la Commission transmet des observations sur le rapport initial au contractant, celui-ci lui fera parvenir un rapport initial révisé dans un délai de vingt jours calendrier à compter de la réception desdites observations.

2. Notes d'information préalables aux formations: trois exemplaires.

Outre les rapports intermédiaires décrits ci-après, le contractant devra transmettre à la Commission, vingt jours calendrier avant chaque session de formation organisée dans chaque État membre:

- le programme détaillé de la formation⁸ (contenu du cours, programme, dossier «participant» et dossier «formateur»),
- le CV des formateurs.

La Commission devra approuver ces documents, concernant lesquels elle se réserve le droit de transmettre ses observations dans un délai de sept jours calendrier à compter de leur réception.

3. Rapports intermédiaires

Le contractant devra remettre les rapports intermédiaires suivants à la Commission. Ces rapports tiendront la Commission informée des formations dispensées, ainsi que du programme des formations à venir.

⁸ Si les programmes des cours de formation sont établis dans des langues autres que l'anglais, le contractant transmettra à la Commission le programme original et sa traduction en anglais.

3.1 Premier rapport intermédiaire

Le premier rapport intermédiaire devra être transmis dans un délai de six mois à compter de la signature du contrat. Une première série de formations (sept formations) devra avoir eu lieu au cours de cette période. Ce rapport décrira les formations dispensées jusqu'à cette date. Pour chaque session de formation, le contractant communiquera à la Commission:

- le nombre et la liste des participants;
- un résumé du programme de la formation;
- une copie numérisée de chacune des fiches d'évaluation individuelle; et
- un rapport d'évaluation de la formation basé sur les fiches d'évaluation individuelle remplies par les participants.

La Commission disposera d'un délai maximal de quarante-cinq jours calendrier à compter de la réception du rapport pour transmettre ses observations au contractant. En l'absence d'observations de la part de la Commission dans ce délai, le rapport sera réputé approuvé.

Si la Commission transmet des observations sur le rapport intermédiaire au contractant, celui-ci lui fera parvenir un rapport révisé dans un délai de vingt jours calendrier à compter de la réception desdites observations.

3.2 Deuxième rapport intermédiaire

Le deuxième rapport intermédiaire devra être transmis dans un délai de quatorze mois à compter de la signature du contrat. Une deuxième série de formations (dix formations) devra avoir eu lieu au cours de cette période.

Ce rapport décrira les formations dispensées jusqu'à cette date. Pour chaque session de formation, le contractant communiquera à la Commission:

- le nombre et la liste des participants;
- un résumé du programme de la formation;
- une copie numérisée de chacune des fiches d'évaluation individuelle; et
- un rapport d'évaluation de la formation basé sur les fiches d'évaluation individuelle remplies par les participants.

La Commission disposera d'un délai maximal de quarante-cinq jours calendrier à compter de la réception du rapport pour transmettre ses observations au contractant. En l'absence d'observations de la part de la Commission dans ce délai, le rapport sera réputé approuvé.

Si la Commission transmet des observations sur ce rapport au contractant, celui-ci lui fera parvenir un rapport révisé dans un délai de vingt jours calendrier à compter de la réception desdites observations.

3.3 Troisième rapport intermédiaire

Le troisième rapport intermédiaire devra être transmis dans un délai de vingt-et-un mois à compter de la signature du contrat. Une troisième et dernière série de formations (dix formations) devra avoir eu lieu au cours de cette période.

Ce rapport décrira les formations dispensées jusqu'à cette date. Pour chaque session de formation, le contractant communiquera à la Commission:

- le nombre et la liste des participants;
- un résumé du programme de la formation;
- une copie numérisée de chacune des fiches d'évaluation individuelle; et

- un rapport d'évaluation de la formation basé sur les fiches d'évaluation individuelle remplies par les participants.

La Commission disposera d'un délai maximal de quarante-cinq jours calendrier à compter de la réception du rapport pour transmettre ses observations au contractant. En l'absence d'observations de la part de la Commission dans ce délai, le rapport sera réputé approuvé.

Si la Commission transmet des observations sur ce rapport au contractant, celui-ci lui fera parvenir un rapport révisé dans un délai de vingt jours calendrier à compter de la réception desdites observations.

4. Projet de rapport final: trois exemplaires.

Le projet de rapport final devra être transmis dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la signature du contrat. Il décrira l'ensemble des travaux réalisés, ainsi que les résultats obtenus dans le cadre du contrat. Il contiendra également un résumé des principaux résultats obtenus.

Ce rapport décrira la totalité des formations dispensées, conformément aux obligations en matière de rapports. Il présentera les résultats finaux des formations:

- nombre total de formations dispensées;
- résumé de l'ensemble des formations dispensées;
- nombre total de participants par État membre et liste de ces participants;
- évaluation globale de l'ensemble des sessions de formation dispensées dans chaque État membre et à l'échelle de l'UE;
- analyse des résultats globaux des cours de formation, précisant notamment les éventuelles lacunes dans la couverture des sujets, le niveau des participants et leurs besoins de formation complémentaire. Cette analyse reposera sur les observations reçues des participants (fiches d'évaluation), ainsi que sur les conclusions générales du contractant concernant la gestion et l'animation des cours de formation; et
- recommandations quant aux initiatives à prendre dans ce domaine.

La Commission disposera d'un délai maximal de quarante-cinq jours calendrier à compter de la réception du rapport final pour transmettre ses observations au contractant. Le rapport final sera réputé approuvé par la Commission si celle-ci ne fait pas expressément part de ses observations au contractant dans un délai de *quarante-cinq* jours à compter de sa réception.

Si la Commission transmet des observations sur le projet de rapport final au contractant, celui-ci lui fera parvenir un rapport final révisé dans un délai de vingt jours calendrier à compter de la réception desdites observations.

12. Conditions contractuelles et garanties

L'offre sera rédigée en tenant compte des dispositions du contrat-type joint au présent cahier des charges (annexe VI).

La soumission d'une offre vaut acceptation de l'ensemble des conditions énoncées dans le présent cahier des charges, et en particulier dans le contrat-type en annexe, y compris les conditions générales applicables aux contrats (annexe VI).

Tous les documents présentés par le soumissionnaire deviennent la propriété de la Commission européenne et sont considérés comme confidentiels.

La Commission ne remboursera pas les frais afférents à la préparation et à la soumission des offres.

13. Conditions relatives à l'offre

L'offre doit comprendre:

- a) une partie administrative contenant l'ensemble des informations et documents nécessaires au pouvoir adjudicateur pour évaluer les offres sur la base des critères d'exclusion et de sélection fixés respectivement aux points 14 et 15 du présent cahier des charges;
- b) une partie technique contenant l'ensemble des informations et documents nécessaires au pouvoir adjudicateur pour évaluer les offres sur la base des critères d'attribution décrits au point 16 du présent cahier des charges;
- c) une partie financière fixant les prix conformément au point 17 du présent cahier des charges.

PARTIE ADMINISTRATIVE

14. Critères d'exclusion

14.1. Sont exclus de la participation à un marché les candidats ou les soumissionnaires:

- a) qui sont en état ou qui font l'objet d'une procédure de faillite, de liquidation, de règlement judiciaire ou de concordat préventif, de cessation d'activité, ou sont dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales;
- b) qui ont fait l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant autorité de chose jugée pour tout délit affectant leur moralité professionnelle;
- c) qui, en matière professionnelle, ont commis une faute grave constatée par tout moyen que les pouvoirs adjudicateurs peuvent justifier;
- d) qui n'ont pas rempli leurs obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale ou leurs obligations relatives au paiement de leurs impôts selon les dispositions légales du pays où ils sont établis ou celles du pays du pouvoir adjudicateur ou encore celles du pays où le marché doit s'exécuter;
- e) qui ont fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou toute autre activité illégale portant atteinte aux intérêts financiers de l'Union européenne;
- f) qui font actuellement l'objet d'une sanction administrative visée à l'article 96, paragraphe 1, du règlement financier (le pouvoir adjudicateur peut infliger des sanctions administratives ou financières: a) aux candidats ou soumissionnaires qui se trouvent dans le cas visé au point 14.3. b); b) aux contractants qui ont été déclarés en défaut grave d'exécution en raison du non-respect de leurs obligations contractuelles dans le cadre de marchés financés par le budget. Toutefois, dans tous les cas, le pouvoir adjudicateur doit d'abord mettre la personne concernée en mesure de présenter ses observations.)

Les points a) à d) ne s'appliquent pas en cas d'achat de fournitures à des conditions particulièrement avantageuses, soit auprès d'un fournisseur cessant définitivement ses activités commerciales, soit auprès des curateurs ou liquidateurs d'une faillite, par le truchement d'un concordat judiciaire ou d'une procédure de même nature prévue par les législations nationales.

Les candidats ou soumissionnaires doivent attester qu'ils ne se trouvent pas dans une des situations énumérées ci-dessus en complétant et en signant le formulaire de l'annexe IV, intitulé «Attestation relative aux critères d'exclusion».

Le soumissionnaire auquel le marché est à attribuer devra **également** fournir, dans le délai défini par le pouvoir adjudicateur, la **preuve** qu'il ne se trouve pas dans une des situations décrites aux points a), b), d) et e) ci-dessus. Cette preuve doit revêtir l'une des formes décrites au point 14.2 ci-dessous.

14.2. Moyens de preuve

- a) Le pouvoir adjudicateur accepte comme preuve suffisante que le candidat ou le soumissionnaire auquel le marché est à attribuer ne se trouve pas dans un des cas mentionnés au point 14.1 a), b) ou e), un extrait récent du casier judiciaire ou, à défaut, un document équivalent délivré récemment par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance, dont il résulte que ces exigences sont satisfaites.
- b) Le pouvoir adjudicateur accepte comme preuve suffisante que le candidat ou le soumissionnaire ne se trouve pas dans le cas mentionné au point 14.1 d) un certificat récent délivré par l'autorité compétente de l'État concerné. Lorsque le document ou le certificat visé ci-dessus n'est pas délivré par le pays concerné, et pour les autres cas d'exclusion visés au point 14.1, il peut être remplacé par une déclaration sous serment ou, à défaut, solennelle faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou de provenance.
- c) Suivant la législation nationale du pays d'établissement du candidat ou du soumissionnaire, les documents énumérés au point 14.2 concernent les personnes morales et les personnes physiques, y compris, dans les cas où le pouvoir adjudicateur l'estime nécessaire, les chefs d'entreprise ou toute personne ayant le pouvoir de représentation, de décision ou de contrôle du candidat ou du soumissionnaire.

14.3. Sont exclus de l'attribution d'un marché, les candidats ou les soumissionnaires qui, à l'occasion de la procédure de passation de ce marché:

- a) se trouvent en situation de conflit d'intérêts;
- b) se sont rendus coupables de fausses déclarations en fournissant les renseignements exigés par le pouvoir adjudicateur pour leur participation au marché ou n'ont pas fourni ces renseignements;
- c) se trouvent dans l'un des cas d'exclusion de la procédure de passation de ce marché visés au point 14.1.

Les candidats ou soumissionnaires doivent attester qu'ils ne se trouvent pas dans la situation prévue au point a) en complétant et en signant le formulaire de l'annexe IV, intitulé «Attestation relative aux critères d'exclusion».

15. Critères de sélection

15.1. Preuves relatives à l'accès aux marchés (preuves d'admissibilité)

Les soumissionnaires doivent indiquer l'État dans lequel ils ont leur siège ou sont domiciliés, en présentant les preuves requises en la matière selon leur loi nationale (voir l'annexe I).

En outre, il est demandé aux soumissionnaires:

- d'indiquer leur numéro de TVA (voir l'annexe I);

- d'indiquer le nom et la fonction de la personne habilitée à signer le contrat (voir l'annexe I);
- d'indiquer leur numéro de compte et l'adresse de leur organisme bancaire (R.I.B. ou formulaire type de l'annexe II);
- s'il s'agit de personnes physiques, de compléter et renvoyer le formulaire type figurant à l'annexe III.

15.2. Capacité économique et financière

1. La justification de la capacité financière et économique peut être apportée par les documents suivants:
 - a) des déclarations appropriées de banques ou la preuve d'une assurance des risques professionnels;
 - b) la présentation des bilans ou d'extraits des bilans des deux derniers exercices clos au moins, dans les cas où la publication des bilans est prescrite par la législation sur les sociétés du pays où l'opérateur économique est établi;
 - c) une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les travaux, fournitures ou services auxquels se réfère le marché, réalisés au cours des trois derniers exercices.
2. Si, pour une raison exceptionnelle que le pouvoir adjudicateur estime justifiée, le soumissionnaire ou candidat n'est pas en mesure de produire les références demandées, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout moyen jugé approprié par la Commission.

15.3. Capacité technique et professionnelle

1. La capacité technique et professionnelle des opérateurs économiques sera évaluée et vérifiée conformément aux dispositions du paragraphe 2.
2. La capacité technique et professionnelle des opérateurs économiques peut être justifiée sur la base des documents suivants:
 - a) l'indication des titres d'études et professionnels du prestataire ou de l'entrepreneur et/ou des cadres de l'entreprise et, en particulier, du ou des responsables de la prestation ou de la conduite des travaux:
 - I. un membre de l'équipe du prestataire ou de l'entrepreneur et/ou un des cadres de l'entreprise doivent disposer d'une expérience pertinente (d'au moins trois ans) dans le domaine des services financiers de détail;
 - II. un membre de l'équipe du prestataire ou de l'entrepreneur et/ou un des cadres de l'entreprise doivent disposer d'une expérience pertinente (d'au moins trois ans) dans le domaine de l'organisation de formations;
 - III. un membre de l'équipe du prestataire ou de l'entrepreneur et/ou un des cadres de l'entreprise doivent disposer d'une expérience pertinente (d'au moins dix ans) dans le domaine de la gestion de projets;
 - b) la présentation d'une liste:

- I. des principaux services et livraisons de fournitures effectués au cours des trois dernières années, indiquant leur montant, leur date et leur destinataire, public ou privé;
 - II. des travaux exécutés au cours des cinq dernières années, indiquant leur montant, leur date et leur lieu. La liste des travaux les plus importants doit être appuyée de certificats de bonne exécution précisant s'ils ont été effectués dans les règles de l'art et menés régulièrement à bonne fin;
- c) une description de l'équipement technique, de l'outillage et du matériel employés pour exécuter un marché de services ou de travaux;
 - d) une description des mesures employées pour s'assurer de la qualité des fournitures et services, ainsi que des moyens d'étude et de recherche de l'entreprise;
 - e) l'indication des techniciens ou des organismes techniques, qu'ils soient ou non intégrés à l'entreprise, en particulier de ceux qui sont responsables du contrôle de la qualité;
 - f) en ce qui concerne les fournitures, des échantillons, descriptions ou photographies authentiques ou des certificats établis par des instituts ou services officiels chargés du contrôle de la qualité, reconnus compétents et attestant la conformité des produits aux spécifications ou normes en vigueur;
 - g) une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du prestataire ou de l'entrepreneur et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années;
 - h) l'indication de la part du marché que le prestataire de services a éventuellement l'intention de sous-traiter.

Lorsque le destinataire des services et livraisons visés au premier alinéa, point b) I., était un pouvoir adjudicateur (y compris la Commission), les opérateurs économiques fournissent la justification desdits services et prestations sous la forme de certificats émis ou contresignés par l'autorité compétente.

15.4. Offres émanant de consortiums d'entreprises ou de groupements de prestataires de services, d'entrepreneurs ou de fournisseurs

Les offres émanant de consortiums d'entreprises ou de groupements de prestataires de services, d'entrepreneurs ou de fournisseurs doivent préciser le rôle, les qualifications et l'expérience de chaque membre du consortium ou du groupement.

Les preuves d'admissibilité, l'attestation relative aux critères d'exclusion et les documents relatifs aux critères d'exclusion et de sélection doivent être fournis par chaque membre des consortiums d'entreprises ou groupements de prestataires de services (ou d'entrepreneurs ou de fournisseurs, en fonction du type de marché) présentant une offre unique.

PARTIE TECHNIQUE

16. Critères d'attribution

Le marché sera attribué au soumissionnaire qui aura présenté l'offre économiquement la plus avantageuse au regard des critères suivants:

- a) critères d'évaluation technique par ordre d'importance, pondérés selon le pourcentage indiqué:

N°	Critères d'attribution qualitatifs	Pondération (nombre maximal de points)
1.	Couverture géographique et compétences linguistiques	30
2.	Méthode et outils proposés pour obtenir les résultats exigés	30
3.	Méthode proposée pour la gestion et l'exécution des travaux (y compris la conformité des CV proposés avec les compétences spécialisées demandées)	20
4.	Compréhension des prestations à exécuter	20
<i>Total des points</i>		100

b) le prix.

PARTIE FINANCIERE

17. Partie financière

Les prix doivent être présentés sous la forme type prévue à l'annexe V.

Annexes:

- I: Formulaire de soumission
- II: Signalétique financier
- III: Formulaire réservé aux personnes physiques
- IV: Attestation relative aux critères d'exclusion
- V: Budget A et budget B
- VI: Contrat et annexes

ANNEXE I
MABS
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Verbraucherzentrale Südtirol
Advisory Council on the Management of Personal Financial Affairs
ADICAE
Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
Bulgarian National Association Active Consumers
La Casa del Consumatore
ICFC (Institute of Certified Financial Advisors)
Takuu-Säätiö/Guarantee Foundation
Latvian Insurance Brokers Association
Széchenyi Hitelszövetség
Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
Verbraucherzentrale Hessen e.V.
GOEC - Gabinete de Orientação ao Endividamento do Consumidor
Verbraucherzentrale NRW
Adoc- associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
FUNDACION LABORAL WWB EN ESPAÑA (BANCO MUNDIAL DE LA MUJER)
Fundación de Familias Monoparentales "Isadora Duncan"
Deutsche Schutzvereinigung für Wertpapierbesitz e.V.
Codici
Romanian Association for Consumers' Protection
o.s. Společnou cestou
Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e.V.
Movimento Consumatori
Union of Society
Verbraucherzentrale Berlin e.V.
The National Consumer Agency
Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej
Réseau Financement Alternatif
Citizens Advice
Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.
Verbraucherzentrale Bayern
The Consumer Financial Education Body
Hungarian Association of Consumers Protectors
Forsikring & Pension (the Danish Insurance Association)
OMBUDSPOT®, Association for the Consumer Rights Protection

Slovene Consumers Association ZPS
Sdružení českých spotřebitelů / Czech Consumer Association
ASB Schuldnerberatungen GmbH
Association de consommateurs et d'usagers CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie)
Latvian National Association for Consumer Protection
Verbraucherzentrale Bremen e.V.
Association of Slovak Consumers
The Consumer Institute
NEW INKA
Verbraucherberatungsstelle in Tallinn
National Association of Financial Services Consumers
Tartu Consumer Advice and Information Centre