

---

## **Cahier des charges – Appel d'offres n° VT/2008/31**

**Marché d'étude: «Anticipation des besoins en compétences et formation à de nouveaux emplois. Quel est le rôle joué par les services publics de l'emploi dans l'identification précoce des besoins en compétences et l'élévation du niveau qualification?»**

---

### **1. INTITULE DU MARCHE**

Marché d'étude – «Anticipation des besoins en compétences et formation à de nouveaux emplois. Quel est le rôle joué par les services publics de l'emploi dans l'identification précoce des besoins en compétences et l'élévation du niveau qualification?»

### **2. INTRODUCTION: LE PROGRAMME PROGRESS**

Dans son agenda social (2005-2010), l'Union européenne (UE) s'est fixé comme objectif stratégique global la promotion de l'amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et l'égalité des chances pour tous. La réalisation de l'agenda social repose sur une combinaison d'instruments allant de la législation communautaire à la mise en œuvre de méthodes ouvertes de coordination dans différents domaines d'action, en passant par des incitations financières, du Fonds social européen par exemple.

La décision n° 1672/2006/CE établissant un programme communautaire pour l'emploi et la solidarité sociale – PROGRESS a été adoptée le 24 octobre 2006 par le Parlement européen et le Conseil et publiée au Journal officiel du 15 novembre 2006.

Le programme PROGRESS vise à soutenir les fonctions essentielles de la Communauté européenne dans l'accomplissement des tâches qui lui ont été confiées par le traité et l'exercice des pouvoirs qui lui ont été délégués dans ses domaines de compétence relatifs à l'emploi et aux affaires sociales. PROGRESS a pour mission de renforcer la contribution de l'UE et d'aider ainsi les États membres à respecter leurs engagements et à mener à bien leur action en vue de créer des emplois plus nombreux et de meilleure qualité et de bâtir une société plus solidaire. À cette fin, le programme PROGRESS contribuera:

- à fournir une analyse et des conseils dans les domaines d'activité qui lui sont propres;
- à assurer le suivi et à faire rapport sur la mise en œuvre de la législation et des politiques communautaires dans ces mêmes domaines;
- à promouvoir le transfert de politiques, l'échange de connaissances et le soutien entre les États membres concernant les objectifs et les priorités de l'UE;
- à relayer les avis des parties prenantes et de la société au sens large.

Plus spécifiquement, le programme PROGRESS soutiendra:

- (1) la mise en œuvre de la stratégie européenne pour l'emploi (section 1);
- (2) la mise en œuvre de la méthode ouverte de coordination dans le domaine de la protection et de l'inclusion sociales (section 2);
- (3) l'amélioration du milieu et des conditions de travail, y compris la santé et la sécurité au travail et la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale (section 3);

(4) l'application effective du principe de non-discrimination et la promotion de son intégration dans toutes les politiques communautaires (section 4);

(5) la mise en œuvre effective du principe d'égalité entre les hommes et les femmes et la promotion de son intégration dans toutes les politiques communautaires (section 5).

Le présent appel d'offres est publié dans le contexte de la réalisation du programme de travail annuel de 2008, qui peut être consulté à l'adresse suivante:

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/progress/annwork\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/progress/annwork_fr.htm)

### **3. LES SERVICES PUBLICS DE L'EMPLOI ET L'INITIATIVE DES COMPETENCES NOUVELLES POUR DES EMPLOIS NOUVEAUX: GENERALITES**

#### *Le rôle des services publics de l'emploi (SPE) dans le cadre de la stratégie européenne pour l'emploi*

L'énoncé de la mission des SPE adopté par les directeurs généraux des SPE de la zone UE/EEE en décembre 2006<sup>1</sup> souligne l'importance qu'il convient d'accorder à l'instauration d'une culture de développement continu des compétences de la main-d'œuvre dans un contexte de mondialisation qui présente des défis (le vieillissement de la population et la nécessité d'accroître la main-d'œuvre en contribuant au retour à l'emploi des inactifs, afin de réduire le taux d'inactivité et d'accroître le taux d'emploi), mais ouvre aussi de nouvelles perspectives et de nouveaux marchés.

Les SPE constituent l'un des principaux moyens d'aider les demandeurs d'emploi qui éprouvent le plus de difficultés à trouver un travail. Ils jouent un rôle essentiel dans le cadre de la stratégie européenne pour l'emploi, en développant des modèles de services capables d'offrir un nouveau départ à tous les demandeurs d'emploi avant le seuil de six mois (pour les jeunes) ou de douze mois (pour les adultes) en situation de chômage. Ces nouveaux départs doivent constituer une vraie première étape vers une réinsertion professionnelle effective et une possible prévention du chômage de longue durée dans une période de pénuries/d'inadéquations croissantes sur le marché du travail, où ce chômage représente une cause majeure d'exclusion sociale.

Plus spécifiquement, les efforts que les SPE ont déployés en matière de modernisation au cours des dernières années ont fortement contribué aux progrès accomplis à la fois au niveau de la prévention et de la réduction du chômage de longue durée. Leur intervention est liée au développement d'un modèle de services à l'intention des chômeurs, construit autour de plusieurs éléments<sup>2</sup>, dont une méthodologie sophistiquée de gestion des cas individuels. Elle est basée sur un diagnostic précoce des besoins spécifiques de chaque demandeur d'emploi (*profilage*) visant à concevoir des **plans d'action sur mesure** et une **gamme de services personnalisés** adaptés aux **aptitudes et compétences** de chacun.

#### *L'initiative «Des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux»*

La question de l'**identification précoce des besoins en qualifications et en compétences** acquiert de plus en plus d'importance. Dans un contexte économique et social en mutation rapide, décideurs et acteurs doivent être en mesure d'identifier les nouveaux besoins en la matière et d'y répondre rapidement. Leurs décisions dépendent d'informations fiables fournies par la recherche, dont le rôle devient ainsi essentiel dans la conception d'enseignements et de

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/employment\\_social/employment\\_strategy/pdf/pes\\_missionstatement20061404\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/employment_strategy/pdf/pes_missionstatement20061404_en.pdf)

<sup>2</sup> «Déclaration commune des services publics de l'emploi en Europe concernant leur contribution à la prévention et la réduction du chômage de longue durée», 22 juin 2000

formations axés sur l'avenir, permettant d'acquérir les qualifications et les compétences nécessaires sur le marché du travail. Par ailleurs, le processus d'intégration européenne et d'élargissement de l'UE contribue à accroître l'importance d'une bonne information sur les tendances en matière de développement des qualifications et des compétences. Les conclusions tirées pourraient soutenir à la fois le développement d'une société européenne de la connaissance et la réalisation de plusieurs des objectifs fixés dans les **stratégies européennes pour l'emploi et l'apprentissage tout au long de la vie**.

Le rapport stratégique de la Commission sur les réformes de l'économie et de l'emploi de 2008 et le programme communautaire de Lisbonne soulignent que l'un des domaines clés pour la réforme est l'amélioration de l'anticipation et de l'adéquation entre les compétences et les besoins du marché du travail. Les deux documents indiquent que *«la Commission fera des propositions pour combler les lacunes sur le plan des qualifications, en améliorant les prévisions et le suivi des futurs besoins en matière de qualifications en Europe»* et en *«améliorant la capacité d'anticiper les évolutions du marché du travail et les besoins en compétences au niveau de l'UE»*.

Le Conseil européen de mars 2008 a confirmé qu'investir dans les ressources humaines et moderniser les marchés du travail restent des domaines prioritaires. Il *«invite la Commission à présenter une évaluation détaillée des besoins futurs en matière de compétences en Europe jusqu'à l'horizon 2020, en tenant compte de l'incidence du progrès technologique et du vieillissement démographique, et à proposer des mesures permettant d'anticiper les besoins futurs. La migration économique peut contribuer à répondre aux besoins du marché du travail et à atténuer la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, il faudrait donc également renforcer la coopération en matière d'immigration légale.»* Le Conseil européen de décembre 2007 avait déjà souligné que les États membres et la Commission devaient s'attacher, en priorité, à mettre en œuvre l'initiative intitulée *«Des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux»*.

En novembre 2007, le Conseil «Éducation» a adopté une résolution<sup>3</sup> sur l'initiative *«Compétences nouvelles pour des emplois nouveaux»*. Cette résolution visait une approche plus coordonnée fondée sur les structures existantes afin de mieux répondre aux objectifs des lignes directrices intégrées de la stratégie de Lisbonne. Dans le même sens, en décembre 2007, le Conseil EPSCO, dans ses conclusions sur la stratégie européenne pour l'emploi, a présenté l'initiative *«Des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux»* comme l'un des domaines clés pour l'avenir de la stratégie européenne pour l'emploi. Cette initiative souligne les mesures pratiques qui doivent être prises dans le domaine de l'éducation et la formation afin de fournir aux citoyens de meilleures chances de réussir sur le marché du travail. L'accent est placé sur trois points.

Premièrement, doter les citoyens des qualifications nécessaires pour les nouveaux emplois. Dans ce contexte, une référence spécifique est faite à la diffusion *«des informations concernant les qualifications et les compétences nécessaires aux nouveaux emplois par l'intermédiaire d'EURES, des services nationaux de l'emploi et des réseaux européens de conseil»*.

Deuxièmement, l'initiative souligne l'importance du travail sur la validation des compétences, la transparence des qualifications et l'identification des besoins de formation.

---

<sup>3</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2007:290:0001:0003:FR:PDF>

Troisièmement, elle met en avant la nécessité de mieux anticiper les besoins et les pénuries sur le marché du travail. La Conseil a invité la Commission européenne à renforcer le réseau européen d'identification précoce et de prévision des besoins en compétences et du système européen de prévision des tendances en matière d'emploi.

L'identification précoce des besoins en compétences implique principalement des recherches et des analyses aux niveaux national, régional, local, sectoriel et professionnel ainsi que **l'analyse des besoins en qualifications de groupes cibles spécifiques** tels que les personnes peu qualifiées, à risque ou handicapées, les minorités et autres. Il s'agit essentiellement d'enquêtes auprès d'entreprises et de travailleurs à différents niveaux, de techniques prospectives<sup>4</sup>, d'études de cas, d'analyses d'annonces d'offre d'emploi, d'enquêtes d'experts, de scénarios et d'observatoires du développement des compétences.

Dans ce cadre, les services publics de l'emploi jouent un rôle essentiel, en appliquant des politiques actives du marché du travail et en favorisant une plus grande transparence de l'emploi, la mobilité<sup>5</sup> et les possibilités de formation aux niveaux national et européen (LDI 20<sup>6</sup>) ainsi qu'un meilleur accès à la formation pour les chômeurs et les inactifs (LDI 19)<sup>7</sup>. Dans ce sens, ces institutions majeures du marché du travail dont la mission est d'améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande d'emplois peuvent apporter une contribution spécifique en identifiant, et idéalement en anticipant les compétences des demandeurs d'emploi (grâce à des services spécifiques tels que l'orientation professionnelle<sup>8</sup>) afin d'améliorer la capacité d'insertion professionnelle des travailleurs et de satisfaire les attentes des employeurs<sup>9</sup>.

#### 4. OBJET DU MARCHE: QUESTIONS A TRAITER

L'étude vise à examiner et à analyser les approches nationales, au niveau de la chaîne de prestation des services publics de l'emploi, ayant pour objectif d'assurer un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre dans un environnement en évolution où de nouvelles compétences sont nécessaires et où la main-d'œuvre est tenue de s'adapter à de telles exigences.

---

<sup>4</sup> Exemple intéressant: les initiatives visant à trouver une approche européenne commune en matière d'identification des besoins en compétences et des pénuries de compétences (voir en particulier: «*Future skill needs in Europe. Medium-term forecast. Synthesis report*» (Cedefop, février 2008 - [http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/485/4078\\_en.pdf](http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/485/4078_en.pdf)).

<sup>5</sup> «*La mobilité, un instrument au service d'emplois plus nombreux et de meilleure qualité: le plan d'action européen pour la mobilité de l'emploi (2007-2010)*», COM(2007) 773 final ([http://www.ec.europa.eu/employment\\_social/news/2007/dec/com\\_2007\\_0773\\_en.pdf](http://www.ec.europa.eu/employment_social/news/2007/dec/com_2007_0773_en.pdf)).

<sup>6</sup> La ligne directrice intégrée n° 20 mentionne explicitement la nécessité d'«*améliorer la réponse aux besoins du marché du travail au moyen des actions suivantes: moderniser et renforcer les autorités responsables du marché du travail, notamment les services de l'emploi, (...) mieux anticiper les besoins de compétences, les pénuries et les blocages sur le marché du travail (...)*»

<sup>7</sup> La ligne directrice intégrée n° 19, préconise explicitement question d'«*assurer des marchés du travail qui favorisent l'insertion, [d']augmenter l'attractivité du travail et [de] rendre le travail financièrement attrayant pour les demandeurs d'emploi, (...) au moyen des actions suivantes: appliquer des mesures actives et préventives du marché du travail telles que l'identification précoce des besoins, l'aide à la recherche d'un emploi, l'orientation et la formation dans le cadre de plans d'action personnalisés, la mise à disposition des services sociaux nécessaires pour favoriser l'insertion des personnes les plus éloignées du marché du travail et contribuer à l'éradication de la pauvreté; (...)*».

<sup>8</sup> *Career Guidance in Europe's Public Employment Services. Trends and Challenges (Octobre 2005-* [http://ec.europa.eu/employment\\_social/employment\\_strategy/pesguidancereport\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/employment_strategy/pesguidancereport_en.pdf))

<sup>9</sup> Les SPE ont potentiellement un rôle important à jouer en tant que point d'accès à l'apprentissage tout au long de la vie, en aidant les travailleurs à examiner les options de carrière possibles, à déterminer les apprentissages dont ils pourraient tirer profit et en les orientant vers les établissements ou les programmes d'apprentissage appropriés.

L'analyse devra également contribuer à l'évaluation de l'efficacité du service offert à la clientèle en termes de mise en œuvre des pratiques de gestion des relations, ainsi qu'à l'identification des bonnes pratiques et des évolutions possibles en matière d'identification précoce des besoins en compétences et d'élévation des qualifications.

L'étude vise principalement à identifier les modalités d'exploitation et de mise en œuvre du potentiel des services publics de l'emploi dans le contexte plus large défini par l'initiative de communautaire «Des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux».

Le marché porte plus spécifiquement sur la réalisation d'une analyse approfondie et d'une évaluation adéquate de l'état actuel et du développement des principales actions entreprises par les SPE nationaux.

L'étude couvrira notamment les relations et la coopération avec d'autres acteurs chargés de fournir des services pour l'emploi, y compris les services privés de l'emploi et les ONG. Elle couvrira tous les États membres de l'UE ainsi que les pays de l'AELE/EEE, à savoir l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein.

La diffusion des résultats obtenus est prévue, également dans le cadre d'un processus d'apprentissage mutuel, essentiellement via la diffusion des bonnes pratiques au cours d'un(e) ou de plusieurs séminaire(s)/réunion(s).

## **5. PARTICIPATION AU MARCHÉ**

Il est rappelé que:

le marché est ouvert à toute personne physique ou morale relevant du domaine d'application des traités, ainsi qu'à toute personne physique ou morale d'un pays tiers ayant conclu avec les Communautés un accord particulier dans le domaine des marchés publics, aux conditions prévues par ledit accord.

Dans les cas où s'applique l'Accord multilatéral sur les marchés publics conclu dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce, les marchés sont aussi ouverts aux ressortissants des États qui ont ratifié cet accord, dans les conditions prévues par celui-ci. Il est à noter que cet accord ne porte pas sur les services de recherche et de développement, qui relèvent de la catégorie 8 de l'annexe II A de la directive 2004/18/CE.

Dans la pratique, la participation de candidats de pays tiers ayant conclu un accord bilatéral ou multilatéral avec les Communautés dans le domaine des marchés publics doit être admise, aux conditions prévues par ledit accord. Les offres de ressortissants des pays tiers qui n'ont pas conclu d'accord de cette nature peuvent être acceptées, mais aussi refusées.

## **6. TACHES A REALISER PAR LE CONTRACTANT**

Le contractant devra rédiger un rapport initial, un rapport intermédiaire, un projet de rapport final et un rapport final (voir point 8.1). Tous les rapports doivent être validés par la Commission. Par ailleurs, le contractant doit également être disponible pour présenter les résultats de l'étude dans le cadre d'un séminaire interne à la Commission ainsi que d'un événement externe.

Le contrat aboutira à un rapport final comprenant:

1. Un inventaire de l'ensemble des actions qui peuvent être menées par les SPE afin de permettre aux travailleurs de répondre à la demande de main-d'œuvre dans un environnement en évolution, également en termes de «demande de remplacement».

On entend plus spécifiquement par «demande de remplacement», la demande liée aux travailleurs qui quittent la population active, avec une ventilation par sexe, âge, statut professionnel (salariés, chômeurs et autres) et catégorie professionnelle. Il conviendra par conséquent de collecter les données de l'enquête sur les forces de travail (nationales et/ou Eurostat) et de les comparer à celles disponibles au niveau des SPE. Des tableaux par pays devront être présentés à cet effet.

2. Une cartographie des pratiques existantes au niveau des SPE, en termes de prestations s'adressant à des groupes cibles et clients spécifiques afin de renforcer et d'adapter leurs compétences en fonction du marché (stratégies sectorielles, initiatives spécifiques, projets, etc.).

Cette «cartographie» sera menée en étroite relation avec l'étape 1, à savoir en fonction des professions et qualifications nécessaires sur le marché du travail (local), telles que «perçues» par les SPE, tant d'un point de vue quantitatif (jeux de données sur les nouvelles annonces d'emploi, etc.) que qualitatif (enquêtes auprès des entreprises, etc.). Il conviendra à cet effet d'établir des «encadrés» par pays.

3. Une analyse du potentiel pouvant être exploité par les SPE afin de contribuer à l'identification de compétences nouvelles et d'emplois nouveaux.

L'analyse de ce «potentiel» sera idéalement de type ACOM (atouts, faiblesses, occasions et les menaces) et donnera lieu à une série de tableaux.

Pour chacun des trois points précédents, un certain nombre de questions devront être traitées concernant la gestion et l'organisation des SPE:

1. Comment segmenter/différencier les clients afin de mieux identifier leurs qualifications/compétences et de leur permettre de les améliorer, de les adapter ou d'en acquérir de nouvelles? Existe-t-il des mécanismes/cheminements spécifiques à cet égard (par exemple, une approche intégrée) et/ou des profils professionnels spécifiques (par exemple, conseillers en matière d'emploi)? De quelle manière la demande de main-d'œuvre et les employeurs sont-ils impliqués (études, enquêtes, etc.) pour identifier les besoins futurs et prévoir les parcours professionnels/formations/etc.?
2. Quels sont les facteurs permettant de développer avec succès des services sur mesure (pour les demandeurs d'emploi et les personnes qui changent d'emploi) afin de proposer des parcours personnalisés qui peuvent les aider à développer des compétences nouvelles/ différentes?
3. Quels sont les services fournis (par exemple, informations sur le marché du travail, bilan de compétences, orientation de carrière, formation, etc.) ou non, dans quelle mesure et par quels canaux? À savoir: *évaluation/dépistage* (par exemple, des caractéristiques, compétences et préférences individuelles, de l'état psychologique, de la capacité d'insertion professionnelle, des apprentissages informels et non formels); *planification de la gestion de carrière* (par exemple, en aidant les personnes à élaborer un plan d'action personnel; aide pour gérer les changements d'emploi); *services intensifs d'orientation professionnelle individuelle* (par exemple dans le cadre d'une approche de gestion personnalisée de l'aide à l'emploi); *développement personnel* (par exemple, en renforçant l'estime de soi des clients; via un coaching en compétences sociales).

4. Quels sont (le cas échéant) les principaux groupes cibles visés et quels sont les principaux défis rencontrés en fonction des différents «clients»?
5. Quel rôle jouent les SPE en tant que point d'accès à l'orientation, aux transitions entre l'éducation et l'emploi et d'un emploi à un autre ainsi qu'à l'apprentissage tout au long de la vie, en aidant les personnes à examiner leur orientation de carrière, à déterminer de quels apprentissages ils pourraient tirer profit et à les orienter vers les établissements ou les programmes d'apprentissage pertinents? Quelle contribution spécifique peut-on attendre de la fonction et du rôle des SPE dans le cadre de l'initiative communautaire «Des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux»?

### Description des tâches

#### **Tâche 1: Inventaire exhaustif et détaillé par pays (cartographie)**

Le contractant réalisera une description et une analyse succinctes mais exhaustives des concepts de «compétence(s)» et d'«identification précoce» des besoins en main d'œuvre, principalement en termes de capacités d'insertion professionnelle. Dans ce sens, le contractant identifiera (cartographie) les pratiques et les stratégies mises en œuvre par les services publics de l'emploi. Par exemple, les services de mise en relation de l'offre et de la demande et de formation continue dans une approche combinée et/ou complémentaire ou les techniques de profilage afin d'identifier les obstacles à l'emploi spécifiques à chaque utilisateur et de fournir des services sur mesure aux demandeurs d'emploi, qui peuvent accéder à différents services selon leur «distance» du marché du travail. Cette démarche s'inscrira dans une perspective transnationale, en analysant et en évaluant les données et les études de cas dans différents contextes et scénarios à travers les États membres de l'UE, afin de pouvoir réaliser des comparaisons, en mettant en particulier l'accent sur: ce qui a été réalisé jusqu'à présent; ce qui a fonctionné/n'a pas fonctionné; la façon dont les modèles ont été appliqués et adaptés à un environnement en évolution, avec également des principes directeurs et des exemples pratiques. Le contractant devra baser son travail sur toutes les analyses existantes sur ce sujet, sans toutefois s'y limiter.

#### **Tâche 2: Collecte de données et évaluation**

Cette tâche comprend l'analyse et la synthèse des données relatives aux prestations de services et aux activités réalisées ainsi qu'aux nouvelles initiatives éventuellement lancées afin de faire face à la nouvelle tendance de demande de main-d'œuvre et à l'évolution des besoins du marché du travail. Il s'agira en particulier d'étudier et d'identifier les principaux groupes cibles impliqués, d'examiner la façon dont ils sont traités et les approches ou démarches spécifiques employées. Le contractant exploitera les informations disponibles (par exemple sur les offres d'emploi) pour étudier les inadéquations entre l'offre et la demande et les nouvelles tendances au niveau de la demande, en mettant en évidence les pénuries et les lacunes émergentes, ce qui permettra ainsi d'orienter et de modéliser les services en fonction des demandeurs d'emploi et des employeurs tout en anticipant leurs besoins et les difficultés de recrutement. Le contractant décrira également la classification utilisée par les SPE (CITP, ROME, etc.). À cet égard, la collecte de données couvrira deux dimensions:

- a. la «perspective à court terme»: suivi du problème des inadéquations du marché du travail à partir des statistiques et d'autres sources pertinentes d'informations sur cette question;
- b. la «perspective à long terme»: eu égard aux «nouvelles tendances au niveau de la demande» à partir d'éventuels exercices de modélisation prévisionnelle, par exemple, des méthodes prospectives.

#### **Tâche 3: Analyse et perspectives**

L'analyse sera spécifiquement axée sur le bénéfice potentiel et réel de la contribution que peuvent apporter les services publics de l'emploi, grâce à la mise en œuvre de politiques actives du marché du travail, en particulier en termes d'identification précoce et d'anticipation des besoins en personnel qualifié. Concrètement, elle étudiera les actions qui devraient faciliter/améliorer l'adéquation entre les travailleurs et les employeurs, à savoir les programmes de reconversion permettant de doter les travailleurs de compétences dont les entreprises ont besoin, tandis que les services de l'emploi peuvent fournir de meilleures informations sur les postes vacants ou aider à améliorer l'efficacité des recherches des chômeurs et/ou la capacité d'insertion professionnelle des participants.

L'étude explorera également les moyens innovants envisageables pour améliorer les prestations de service et la façon de développer ce qui a été réalisé jusqu'à présent, en décrivant (et si possible en évaluant) les différentes méthodes employées par les SPE pour mener à bien les actions/ programmes susmentionnés.

#### **Tâche 4: Bonnes pratiques et transfert des conclusions**

L'étude se concentrera également sur l'identification et la sélection de bonnes pratiques en matière de mise en œuvre des nouvelles approches et stratégies afin de façonner l'offre de main-d'œuvre et d'aider les demandeurs d'emploi et les personnes qui changent d'emploi à satisfaire les exigences du marché du travail en constante évolution. Le contractant mènera une enquête sur les expériences à cet égard dans les SPE, en étudiant en particulier la façon dont les conclusions viennent alimenter les politiques et la mise en œuvre des initiatives. Il évaluera la mise en œuvre des activités entrant dans la catégorie des «services de l'emploi personnalisés» via la segmentation des clients, en prêtant une attention particulière aux groupes ayant des besoins particulièrement marqués d'aide individualisée et sur mesure sur le chemin de l'emploi: à savoir, les chômeurs de longue durée, les femmes qui réintègrent le marché du travail, les personnes handicapées<sup>10</sup>, les travailleurs non qualifiés et peu qualifiés, les clients liés à des fermetures d'entreprise, les personnes âgées, les jeunes, les immigrés, les personnes vivant dans des régions très isolées) et les clients connaissant toute une série de problèmes sociaux en raison de leur éloignement du marché du travail et de l'impossibilité (ou des possibilités minimales) de sortir du chômage. Les cibles spécifiques mentionnées précédemment appartiennent aux groupes qui, dans la société, sont habituellement les plus exposés au risque d'exclusion et qui ont donc besoin d'un soutien particulier avec des services sur mesure permettant d'identifier les compétences des travailleurs et leurs éventuels besoins par rapport aux nouvelles tendances du marché du travail et à une demande en mutation.

#### **Tâche 5: Rapport final, publication et diffusion des résultats**

Le contractant rédigera un rapport final qui présentera une analyse comparative des différentes initiatives et de leurs résultats. Ce rapport résumera les travaux menés dans le cadre des tâches 1 à 4. Il comprendra en particulier le type d'initiatives, une page par pays, et la présentation des études de cas. Il présentera également une analyse comparative qui devra mettre en évidence les différences entre les initiatives et leurs dénominateurs communs. Il comparera également l'efficacité et la pertinence des initiatives nationales et régionales reconnues ainsi que des initiatives prises par des entreprises à titre individuel. Le contractant tirera des conclusions sur la pertinence et la valeur ajoutée de ces initiatives, en établissant clairement un lien avec les lignes directrices et les principes de la résolution du Conseil du 15 novembre 2007 sur les compétences nouvelles pour des emplois nouveaux (2007/C

---

<sup>10</sup> Communication de la Commission «Égalité des chances pour les personnes handicapées: un plan d'action européen (2008-2009)», COM(2003) 650 final (Novembre 2007).



290/01) en mentionnant spécifiquement ceux liés aux tâches et rôles des «services de l'emploi».

### ***Autres tâches***

Dans le cadre du présent marché, le contractant devra travailler en étroite collaboration avec la Commission.

Le contractant désignera une personne chargée de coordonner le projet qui sera l'interlocuteur de la Commission.

L'exécution du marché sera contrôlée par un comité directeur regroupant des représentants du contractant, les services concernés de la Commission et des experts externes.

Le contractant participera à six réunions au maximum à Bruxelles au cours de la durée du contrat. L'offre doit donc prévoir les ressources budgétaires nécessaires pour couvrir ces participations.

Six voyages maximum devront être prévus entre le lieu de travail du contractant et les bureaux de la Commission à Bruxelles: réunion de démarrage, présentation du rapport initial, présentation du rapport intermédiaire, présentation du projet de rapport final et présentation du rapport final. Le contractant doit également être disponible pour présenter les résultats de l'étude lors de réunions ou groupes de travail organisés par la Commission.

L'étude devra satisfaire aux conditions suivantes:

- le texte de tous les documents sera rédigé en anglais;
- l'étude sera fournie à la Commission européenne sous format électronique en tant que document Microsoft Word avec des diagrammes en Microsoft Excel et des présentations en Microsoft PowerPoint.

La Commission devra approuver le rapport initial, le rapport intermédiaire et le projet de rapport final, respectivement, avant la poursuite du travail.

## **7. QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES REQUISES**

Voir l'annexe IV du projet de contrat.

Les soumissionnaires qui sont intéressés par la réalisation de cette étude sont invités à proposer une équipe d'experts pouvant justifier d'une solide expérience dans le domaine de l'étude et de connaissances documentées.

Les soumissionnaires proposeront une méthodologie. Toutes les informations nécessaires seront fournies afin de démontrer la capacité technique pour mener à bien les travaux demandés. La proposition technique traitera toutes les questions abordées dans la description des tâches, avec des modèles, des exemples et des solutions aux problèmes soulevés dans le cahier des charges.

## 8. CALENDRIER ET RAPPORTS

Voir l'article I.2. du projet de contrat.

### 8.1 Exigences supplémentaires (délais particuliers pour l'exécution des tâches)

La durée totale du contrat est fixée à 18 mois à compter de sa signature.

Le projet devra donner lieu à un rapport initial, un rapport intermédiaire et un rapport final suivant le calendrier indicatif suivant:

**Réunion de démarrage** (dans un délai d'un mois après la signature du contrat)

**Rapport initial** – en préparation de la réunion, le contractant doit présenter un rapport initial, précisant le plan de travail, la répartition des tâches au sein de l'équipe et les outils méthodologiques de l'étude (trois mois après la signature du contrat).

**Rapport intermédiaire** – afin de décrire l'état d'avancement des travaux et les premiers résultats, il sera présenté dans les huit mois suivant la date de signature du contrat. Le rapport intermédiaire devra expliquer les progrès réalisés à ce stade concernant les tâches 1 à 3 décrites au point 6 ci-dessus (huit mois après la date de signature du contrat).

**Projet de rapport final** – à rédiger en anglais, de 100 pages maximum (hors annexes). (14 mois après la date de signature du contrat).

Le projet de rapport final couvrira les tâches 1 à 5 décrites au point 6 ci-dessus et comprendra

- 1) des fiches descriptives relatives à des bonnes pratiques pouvant être publiées sur le site web à des fins de diffusion et,
- 2) les conclusions et recommandations de l'étude, qui devront être présentées de manière très claire et concise.

**Rapport final** – il sera soumis 16 mois après la signature du contrat. Le rapport final comprendra une présentation PowerPoint expliquant le contexte et les résultats de l'étude, ainsi que des points d'intervention (pour un exposé de trente minutes) en anglais, en français et en allemand. Le contractant sera invité à présenter le rapport final devant le personnel de la Commission.

**Réunion de diffusion** – avant la fin du contrat (18 mois après la signature du contrat et après l'approbation du rapport final par la Commission). Le contractant sera invité à faire une présentation de l'étude devant des membres du personnel de la Commission et/ou des personnes extérieures.

Tous les rapports susmentionnés seront présentés en anglais, en trois exemplaires papier ainsi que sous format électronique. Par principe, pour faciliter la valorisation par la Commission européenne de l'ensemble des résultats obtenus et des produits livrés dans le contexte du programme PROGRESS, le contractant sera tenu de fournir – en réponse à une demande spécifique ou dans tous les cas avec le rapport final d'activités – pour chacune des tâches requises par le présent appel:

- une présentation des éléments clés en une page. Ceux-ci doivent être concis, clairs et faciles à comprendre. La présentation doit être rédigée en anglais, en français et en allemand. Bien que facultative, la mise à disposition du texte dans d'autres langues communautaires serait appréciée;
- et un résumé analytique en 5/6 pages en anglais, en français et en allemand.

## 8.2 Modalités d'exécution des activités

Le programme PROGRESS entend promouvoir l'intégration de l'égalité entre les hommes et les femmes dans ses cinq sections ainsi que dans les activités commanditées ou soutenues au titre de ses dispositions. En conséquence, le contractant veillera:

- à la prise en compte de l'égalité des sexes, s'il y a lieu, dans l'élaboration de son offre technique en accordant l'attention nécessaire à la situation et aux besoins respectifs des femmes et des hommes;
- à l'intégration du concept de genre dans la réalisation des tâches requises, en examinant de façon systématique la situation des femmes et des hommes;
- à la ventilation par sexe, au besoin, des données recueillies et compilées pour le suivi des résultats;
- à l'équilibre hommes/femmes à tous les niveaux de l'équipe/du personnel qu'il propose.

De même, les besoins des personnes handicapées seront dûment reconnus et respectés lors de la réalisation de l'action. Si le contractant organise des séances de formation ou des conférences ou élabore des publications ou des sites Internet spécialisés, il veillera en particulier à ce que les personnes handicapées puissent accéder dans des conditions égales aux installations ou aux services fournis.

Enfin, la Commission européenne encourage le contractant à promouvoir l'égalité des chances en matière d'emploi pour l'ensemble de son personnel et de son équipe. À cet effet, le contractant favorisera un brassage approprié de personnes de toutes origines ethniques ou confessions religieuses, de tous âges et de toutes qualifications.

Dans son rapport d'activité accompagnant sa demande de paiement final, le contractant sera tenu de décrire en détail les mesures prises et les résultats obtenus au regard de ces exigences.

## 8.3 Exigences en matière de publicité et d'information

Conformément aux conditions générales, le contractant sera tenu de mentionner que le service visé ici est réalisé au nom de la Communauté dans tous les documents et supports produits, notamment les produits finaux élaborés et les rapports, brochures, communiqués de presse, vidéos, logiciels, etc. s'y rapportant, ainsi que lors de conférences ou de séminaires. Dans le cadre du programme PROGRESS, la formulation sera la suivante:

*La présente (publication, conférence, séance de formation) bénéficie du soutien du Programme communautaire pour l'emploi et la solidarité sociale (2007-2013). Ce programme est géré par la Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances de la Commission européenne. Il a été établi pour appuyer financièrement la poursuite des objectifs de l'Union européenne dans les domaines de l'emploi et des affaires sociales, tels qu'ils sont énoncés dans l'agenda social, et contribuer ainsi à la réalisation des objectifs de la stratégie de Lisbonne dans ces domaines.*

*Le programme, qui s'étale sur sept ans, s'adresse à toutes les parties prenantes susceptibles de contribuer à façonner l'évolution d'une législation et de politiques sociales et de l'emploi appropriées et efficaces, dans l'ensemble de l'UE-27, des pays de l'AELE-EEE ainsi que des pays candidats et précandidats à l'adhésion à l'UE.*

*PROGRESS a pour mission de renforcer la contribution de l'UE et d'aider ainsi les États membres à respecter leurs engagements et à mener à bien leur action en vue de créer des emplois plus nombreux et de meilleure qualité et de bâtir une société plus solidaire. À cette fin, le programme PROGRESS contribuera:*

- *à fournir une analyse et des conseils dans les domaines d'activité qui lui sont propres;*
- *à assurer le suivi et à faire rapport sur la mise en œuvre de la législation et des politiques communautaires dans ces mêmes domaines;*
- *à promouvoir le transfert de politiques, l'échange de connaissances et le soutien entre les États membres concernant les objectifs et les priorités de l'UE, et*
- *à relayer les avis des parties concernées et de la société au sens large.*

*Pour de plus amples informations, voir:*

*[http://ec.europa.eu/employment\\_social/progress/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_fr.htm)*

Pour les publications, il y a lieu d'inclure également la mention suivante: «*Les informations contenues dans la présente publication ne reflètent pas nécessairement la position ou l'opinion de la Commission européenne.*»

En ce qui concerne la publication et tout plan de communication lié au présent service, le contractant devra insérer le logo de l'Union européenne et, le cas échéant, tout autre logo conçu pour les domaines de l'emploi et de la solidarité sociale, et mentionner la Commission européenne en tant que pouvoir adjudicateur dans toute publication ou matériel connexe élaboré au titre du présent contrat de service.

## **9. PAIEMENTS ET CONTRAT TYPE**

Le soumissionnaire doit tenir compte des dispositions du contrat type contenant les conditions générales applicables aux marchés de services lors de l'élaboration de son offre.

### **Acompte**

Après la signature du contrat par la dernière partie contractante et dans un délai de 30 jours à compter de la réception par la Commission d'une demande d'acompte accompagnée de la facture correspondante, un préfinancement équivalent à 30 % du montant total mentionné à l'article I.3.1 du contrat sera versé.

### **Paiement intermédiaire**

Les demandes de paiement intermédiaire introduites par le contractant seront recevables si elles sont accompagnées des documents suivants:

- du rapport intermédiaire établi conformément aux instructions de l'annexe I du contrat,
  - des factures correspondantes,
- sous réserve de l'approbation du rapport par la Commission.

La Commission dispose d'un délai de 60 jours à compter de la réception du rapport pour approuver ou refuser celui-ci, et le contractant dispose d'un délai de 30 jours pour fournir des renseignements complémentaires ou un nouveau rapport.

Dans un délai de 30 jours à compter de la date d'approbation du rapport intermédiaire par la Commission, il sera procédé au versement d'un paiement intermédiaire correspondant aux

factures correspondantes et s'élevant à 40 % au maximum du montant total mentionné à l'article I.3.1 du contrat.

### **Paiement du solde**

Les demandes de paiement du solde seront recevables si elles sont accompagnées des documents suivants

- le rapport technique final établi conformément aux instructions énoncées à l'annexe I du contrat,
  - les factures correspondantes,
- sous réserve de l'approbation du rapport par la Commission.

La Commission disposera de 60 jours pour approuver ou rejeter le rapport et le contractant de 30 jours pour présenter des informations complémentaires ou un nouveau rapport.

Le paiement du solde du montant total visé à l'article I.3.1 du contrat sera effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle le rapport a été approuvé par la Commission

## **10. PRIX**

Le prix total de l'offre ne dépassera pas 250 000 EUR (deux cent cinquante mille euros).

Le prix doit être établi en euros (EUR), hors TVA<sup>11</sup> (il convient d'utiliser, 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'appel d'offres), et détaillé suivant le modèle figurant à l'annexe III du contrat type joint.

Aux termes des articles 3 et 4 du Protocole sur les privilèges et immunités des Communautés européennes, celles-ci sont exonérées de tous impôts, taxes et droits, y compris la taxe sur la valeur ajoutée; ces droits ne peuvent donc entrer dans le calcul du prix de l'offre. Le montant de la TVA sera indiqué séparément.

Les dépenses autres que les honoraires et les frais directs, comme les estimations de frais de voyage et de séjour, seront indiquées séparément et seront remboursables après réception par la Commission des pièces justificatives **originales**, notamment les factures acquittées et les documents de voyage, y compris les billets, les cartes d'embarquement, etc.

### **Partie A: Honoraires et frais directs**

Honoraires, exprimés en nombre de jours-personnes multiplié par le prix unitaire journalier pour chaque expert proposé. Les prix unitaires sont censés couvrir les honoraires des experts et leurs dépenses administratives, mais ne comprennent pas les frais remboursables décrits ci-dessous.

Le cas échéant, autres frais directs (à préciser).

Frais de traduction éventuels.

### **Partie B: Frais remboursables**

Voir l'annexe III du contrat, point 2.2.1.

---

<sup>11</sup> Mais y compris l'intégralité des autres taxes ou droits qui seraient à la charge du contractant en vertu de la législation fiscale du pays concerné, conformément au protocole sur les privilèges et immunités.

Les frais de déplacement (autres que les frais de transport locaux)<sup>12</sup>.

Les frais de séjour du contractant ou de son personnel (qui couvrent les dépenses relatives aux séjours de courte durée des experts qui effectuent une mission en dehors de leur lieu de travail normal)<sup>13</sup>.

Les imprévus éventuels.

Prix total = partie A + partie B = 250 000,00 EUR maximum.

## **11. GROUPEMENTS D'OPERATEURS ECONOMIQUES OU CONSORTIUMS**

Les offres peuvent être présentées par des groupements de prestataires/fournisseurs, qui ne seront pas tenus d'adopter une forme juridique spécifique avant l'attribution du présent marché. Néanmoins, le groupement retenu pourra être contraint de prendre une forme juridique déterminée lorsque le marché lui aura été attribué, si ce changement est nécessaire à la bonne exécution du marché<sup>14</sup>. Cependant, un groupement d'opérateurs économiques doit désigner une partie chargée de la réception et du traitement des paiements pour les membres du groupement, de la gestion administrative du service, ainsi que de la coordination. Les documents requis et énumérés aux points 12.1 (déclaration sur l'honneur) et 13 ci-après doivent être fournis par chaque membre du groupement. Chaque membre du groupement sera solidairement responsable à l'égard de la Commission.

## **12. CRITERES D'EXCLUSION ET PIECES JUSTIFICATIVES**

1) Les soumissionnaires doivent fournir une déclaration sur l'honneur, dûment signée et datée, mentionnant qu'ils ne se trouvent pas dans une des situations visées aux articles 93 et 94, paragraphe a, du règlement financier.

Les articles en question prévoient ce qui suit:

«Article 93:

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

---

<sup>12</sup> Les frais de voyage sont remboursés, le cas échéant, sur la base de l'itinéraire le plus court, sur présentation des pièces justificatives originales, notamment les reçus et les billets utilisés, dans les limites suivantes (voir l'article II.7, «Remboursements», du projet de contrat)

les voyages aériens sont remboursés jusqu'à concurrence du prix maximum d'un billet en classe économique au moment de la réservation;

les voyages par bateau ou par chemin de fer sont remboursés jusqu'à concurrence du prix maximum d'un billet de première classe;

les déplacements en voiture sont remboursés au prix d'un seul billet de train en première classe pour le même parcours et dans la même journée;

les déplacements en dehors du territoire communautaire sont remboursables aux conditions générales susmentionnées, sous réserve de l'accord préalable écrit de la Commission.

<sup>13</sup> Des taux journaliers agréés doivent être utilisés pour chaque État membre (voir l'annexe III du contrat, point 2.2.1).

<sup>14</sup> Ces entités peuvent prendre la forme d'une entité dotée ou non de la personnalité juridique, mais offrant une protection suffisante des intérêts contractuels de la Commission (selon l'État membre concerné, il peut s'agir, par exemple, d'un consortium ou d'une association temporaire).

Le contrat doit être signé par tous les membres du groupe ou par l'un d'eux dûment mandaté par les autres (une procuration ou autre autorisation suffisante sera annexée au contrat), lorsque les soumissionnaires n'ont pas constitué d'entité juridique.

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 des Communautés;
- f) qui font actuellement l'objet d'une sanction administrative visée à l'article 96, paragraphe 1<sup>15</sup>.»

«Article 94:

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

- se trouvent en situation de conflit d'intérêts;
- se rendent coupables de fausses déclarations en fournissant les renseignements exigés par le pouvoir adjudicateur pour leur participation au marché ou ne fournissent pas ces renseignements. (...)

**2) L'attributaire du marché doit fournir, dans les délais fixés par le pouvoir adjudicateur et avant la signature du contrat, les pièces justificatives mentionnées à l'article 134 des modalités d'exécution, afin de confirmer la déclaration mentionnée au point 1 ci-dessus.**

Article 134 des modalités d'exécution — Pièces justificatives

1. Le pouvoir adjudicateur accepte comme preuve suffisante que le candidat ou le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas mentionnés à l'article 93, paragraphe 1, points a), b) ou e), du règlement financier, 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.

2. Le pouvoir adjudicateur accepte comme preuve suffisante que le candidat ou soumissionnaire ne se trouve pas dans le cas mentionné à l'article 93, paragraphe 1, point d), du règlement financier, un certificat récent délivré par l'autorité compétente de l'État concerné.

Lorsqu'un tel document ou certificat n'est pas délivré par le pays concerné, 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.

---

<sup>15</sup> «Article 96, paragraphe 1: Le pouvoir adjudicateur peut infliger des sanctions administratives ou financières aux personnes suivantes:

- (a) aux candidats ou soumissionnaires qui se trouvent dans les cas visés à l'article 94, point b);
  - (b) aux contractants qui ont été déclarés en défaut grave d'exécution de leurs obligations en vertu de marchés financés par le budget.
- (...)

3. Suivant la législation nationale du pays d'établissement du soumissionnaire ou candidat, les documents énumérés aux paragraphes 1 et 2 concernent les personnes morales et/ou 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.

**Voir annexe 6 du cahier des charges (qui pourra servir de liste de vérification) pour les pièces justificatives acceptées par la Commission européenne et qui doivent être fournies par les candidats ou les soumissionnaires attributaires du marché.**

3) Le pouvoir adjudicateur peut exonérer un candidat ou un soumissionnaire de l'obligation de produire les preuves documentaires visées à l'article 134 des modalités d'exécution si de telles preuves lui ont déjà été présentées aux fins d'une autre procédure de passation de marché lancée par la DG EMPL et pour autant que les documents en question n'aient pas été délivrés plus d'un an auparavant et qu'ils soient toujours valables.

En pareil cas, le candidat ou le soumissionnaire atteste sur l'honneur que les preuves documentaires ont déjà été fournies lors d'une procédure de passation de marché antérieure et qu'aucun changement n'est intervenu dans sa situation.

### **13. CRITERES DE SELECTION**

La sélection des offres sera effectuée en fonction des critères suivants:

#### **a) Capacité économique et financière:**

Les soumissionnaires doivent fournir suffisamment d'informations à la Commission pour lui permettre de s'assurer que leur situation financière est stable et, plus particulièrement, qu'ils disposent des ressources et moyens financiers nécessaires à l'exécution des tâches objet du présent marché et qu'ils sont viables pour toute la durée du marché.

Les trois documents suivants seront fournis:

- déclaration concernant le chiffre d'affaires global (au moins équivalent au double du montant du présent marché, soit 500 000 EUR) et le chiffre d'affaires relatif à des services en rapport avec le présent marché, réalisés par le soumissionnaire au cours des trois derniers exercices,
- déclaration bancaire attestant la bonne situation financière du soumissionnaire,
- comptes (bilans et comptes de résultats) des deux derniers exercices clôturés, certifiés par un audit externe, si le droit national le requiert.

En cas d'offres émanant d'un consortium, ces documents doivent être fournis pour chaque membre dudit consortium.

Si pour une raison exceptionnelle que le pouvoir adjudicateur estime justifiée, le soumissionnaire ou le candidat se trouve dans l'impossibilité de fournir les références requises, il pourra attester sa capacité économique et financière par tout autre moyen que le pouvoir adjudicateur jugera approprié.

#### **b) Capacité professionnelle et technique**

Les titres d'études et qualifications professionnelles du prestataire de services seront attestés par la présentation des documents suivants:



- CV détaillés de l'ensemble des membres de l'équipe d'étude chargée de la prestation des services,
- liste des principaux services fournis ou études réalisées au cours des trois dernières années dans le domaine d'action concerné,
- solide expérience de l'analyse du domaine concerné, y compris de ses aspects théoriques et empiriques, attestée par les CV et documents connexes des experts proposés,
- bonne expérience du domaine spécifique de l'étude, attestée par les CV et documents connexes des experts proposés,
- déclaration du coordinateur attestant que les compétences linguistiques sont suffisantes pour exécuter efficacement les tâches. Le contractant ou consortium devra démontrer qu'il possède de solides compétences linguistiques couvrant au moins les trois langues de travail de la Commission (anglais, allemand et français); il devra en outre garantir la prestation, dans le cadre du projet, de services d'interprétation et de traduction, si cela s'avère nécessaire,
- liste des coordinateurs et des experts auxquels il sera fait appel pour l'étude; celle-ci sera accompagnée de leur CV ainsi que de leurs qualifications et compétences professionnelles,
- déclaration du coordinateur attestant la capacité de l'équipe de réaliser l'étude, y compris les compétences professionnelles et linguistiques.

En cas d'offres émanant de consortiums: identification claire du coordinateur des travaux qui sera également chargé de signer le contrat, confirmation écrite de tous les membres du consortium qu'ils sont disposés à participer au projet et description de leur rôle.

Les offres émanant de soumissionnaires ne satisfaisant pas aux exigences économiques, financières et techniques susmentionnées seront exclues de la suite de l'évaluation

#### **14. CRITERES D'ATTRIBUTION**

Le marché sera attribué à l'offre présentant le meilleur rapport qualité/prix, compte tenu des critères énumérés ci-dessous.

a) Qualité de l'offre 30% au total

- preuve de la compréhension de la nature de l'étude, de son contexte et des résultats à atteindre – 15%);
- explication du cadre de référence de l'étude et des domaines à aborder – 15%

b) Approche méthodologique proposée 40% au total

- exhaustivité et clarté des méthodes de traitement de l'information et d'interprétation des informations quantitatives et qualitatives – 15%;
- pertinence et cohérence des activités destinées à compléter les sources d'informations disponibles (enquêtes, entretiens, etc.) – 15%;

- méthodes permettant de fournir un retour d'informations sur les résultats de l'étude et des recommandations – 10%

c) clarté et cohérence du plan de travail

30% au total

- plan de travail et organisation du travail, y compris faisabilité du calendrier proposé – 15%;

- bien-fondé de l'affectation des ressources et de l'expertise, y compris structure de l'équipe concernant l'identification et la répartition des tâches – 15%;

**Note globale minimale**

Il convient de noter que le marché ne sera pas attribué à un soumissionnaire dont l'offre obtient une **note inférieure à 70 %** pour les critères d'attribution.

**Le total des points sera ensuite divisé par le prix, l'offre obtenant le résultat le plus élevé étant retenue.**

**15. CONTENU ET PRESENTATION DES OFFRES**

**Contenu des offres**

Toute offre doit comprendre:

- l'ensemble des informations et documents nécessaires à la Commission pour évaluer l'offre sur la base des critères de sélection et d'attribution (voir les points 13 et 14 ci-dessus);
- un formulaire d'identification bancaire dûment complété et signé par la banque;
- le formulaire «Entité légale» dûment complété;
- le prix, il peut être détaillé comme indiqué à l'annexe III du contrat type;
- les CV détaillés des experts proposés, ainsi qu'une liste d'experts pouvant être présenté comme indiqué à l'annexe IV du contrat type;
- le nom et la qualité du représentant légal du contractant (c'est-à-dire la personne habilitée à agir légalement en son nom vis-à-vis des tiers);
- la preuve de l'éligibilité: les soumissionnaires doivent indiquer l'État dans lequel ils ont leur siège social ou sont domiciliés, en présentant les preuves requises en la matière selon leur loi nationale.

**Présentation des offres**

L'offre doit être déposée en trois exemplaires (un original et deux copies).

Elle doit inclure toutes les informations requises par la Commission (voir les points 10, 11, 12 et 13 ci-dessus).

Elle doit être claire et concise.

Elle doit être signée par le représentant légal du soumissionnaire.

Elle sera présentée conformément aux conditions précisées dans l'invitation à soumissionner et dans les délais fixés.

En ce qui concerne la présentation de l'offre, il est conseillé:

- d'imprimer, si possible, les documents recto verso;

- d'utiliser uniquement des classeurs à deux œillets (ne pas relier ni coller les documents).

**Période de validité des offres**

Les offres restent valables pendant les six mois qui suivent leur dépôt.

**Annexe I**      Récapitulatif du cadre de mesure de performance du programme PROGRESS.

# RECAPITULATIF DU CADRE DE MESURE DE PERFORMANCE DU PROGRAMME PROGRESS.

## Annexe I du cahier des charges

### Résultat final de PROGRESS

*Les États membres mettent en application les lois, politiques et pratiques de manière à contribuer aux résultats désirés de l'agenda social*

Le programme PROGRESS œuvre en vue de son objectif final en contribuant à renforcer le soutien de l'UE aux États membres dans leur effort d'amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et la promotion d'une société plus solidaire. PROGRESS entend contribuer à (i) un **régime juridique efficace** dans l'UE en ce qui concerne l'agenda social, (ii) une **compréhension commune** des objectifs de l'agenda social, dans l'ensemble de l'UE et (iii) des **partenariats solides** œuvrant pour les objectifs de l'agenda social.

En termes opérationnels, le soutien accordé par PROGRESS permet (i) la fourniture d'analyses et de conseils politiques, (ii) le suivi et les rapports sur la mise en œuvre de la législation et des politiques communautaires, (iii) le transfert de politiques, l'apprentissage et le soutien entre les États membres, et (iv) la communication aux décideurs des avis des parties concernées et de la société au sens large.

#### Régime juridique

##### Résultat:

*Respect, dans les États membres, de la législation communautaire dans les domaines du programme PROGRESS*

##### Indicateurs de performance

1. Transposition de la législation communautaire relative aux domaines politiques de PROGRESS.
2. Effectivité de l'application, dans les États membres, de la législation communautaire dans les domaines du programme PROGRESS.
3. Ancrage de la législation et des politiques communautaires dans une analyse approfondie de la situation et sensibilité aux conditions, besoins et attentes des États membres dans les domaines de PROGRESS.
4. Mesure dans laquelle les conseils politiques soutenus par PROGRESS alimentent le développement et la mise en œuvre de la législation et des politiques communautaires.
5. Intégration des questions intersectorielles dans les chapitres politiques du programme PROGRESS.
6. Logique d'intervention sous-jacente commune de la législation et des politiques communautaires en ce qui concerne les matières du programme PROGRESS.
7. Promotion systématique de la parité entre les sexes dans le programme PROGRESS.

#### Compréhension commune

##### Résultat:

*Compréhension commune et appropriation par les décideurs/responsables politiques, les parties concernées dans les États membres et la Commission, des objectifs dans les domaines politiques de PROGRESS.*

##### Indicateurs de performance

1. Attitudes des décideurs, des intervenants clés et du grand public concernant les objectifs communautaires dans les domaines politiques de PROGRESS.
2. Mesure dans laquelle les priorités ou discours de politique nationale reflètent les objectifs communautaires.
3. Respect des principes de bonne gouvernance (notamment des normes minimales en matière de consultation) dans le débat politique.
4. Mesure dans laquelle les résultats des débats politiques alimentent le développement de la législation et des politiques communautaires.
5. Sensibilisation accrue des décideurs et responsables politiques, des partenaires sociaux, des ONG, des réseaux concernant leurs droits/obligations dans les domaines politiques de PROGRESS.
6. Sensibilisation accrue des décideurs et responsables politiques, des partenaires sociaux, des ONG, des réseaux concernant les politiques et objectifs communautaires dans les domaines politiques de PROGRESS.

#### Partenariats solides

##### Résultat:

*Partenariats efficaces avec les parties concernées nationales et paneuropéennes pour soutenir les résultats dans les domaines politiques du programme PROGRESS.*

##### Indicateurs de performance

1. Existence d'un consensus/terrain d'entente entre les décideurs, responsables politiques et parties prenantes sur les objectifs et politiques communautaires.
2. Identification et implication par l'UE, d'intervenants clés pour influencer ou changer au niveau national et communautaire.
3. Efficacité des partenariats par rapport aux résultats dans les domaines politiques de PROGRESS.
4. Nombre de personnes desservies ou touchées par les réseaux soutenus par PROGRESS.
5. Degré d'amélioration des compétences de sensibilisation des réseaux soutenus par PROGRESS.
6. Satisfaction des autorités nationales et communautaires concernant la contribution des réseaux.
7. Mesure dans laquelle les réseaux soutenus par PROGRESS adoptent une approche intersectorielle.