Commission européenne

Cahier des charges

Appel d'offres n° VT/2012/077

Emploi, affaires sociales et inclusion

Table of Contents

Table of Contents 2
1. Intitulé du marché 3
2. Historique 3
3. Objet du marché 12
4. Tâches devant être accomplies par le contractant 12
Lot 1 – Amélioration de l'approche de la gestion du projet EESSI et facilitation du travail de la Commission en relation avec les organes de gouvernance EESSI 12
Tâche 1: le contractant devra conseiller et soutenir la DG Emploi dans la mise en œuvre générale du projet EESSI, conformément aux meilleures pratiques de gestion de projet 12
Tâche 2: le contractant devra fournir une assistance à la réalisation du travail des organes de gouvernance EESSI et leurs forums d'experts 14
Lot 2 – Développement de la communication dans le cadre du projet EESSI 16
Tâche: le contractant devra aider la DG Emploi à développer la communication dans le cadre du projet EESSI 16
5. Calendrier et rapports 19
6. Modalités de paiement et contrat type 21
7. Prix 21
8. Participation au marché 22
9. Groupements d'opérateurs économiques ou consortiums 22
10. Critères d'exclusion et moyens de preuve 22
11. Critères de sélection 24
a) Capacité économique et financière: 24
b) Capacité technique: 25
12. Critères d'attribution 27
12.1 Critères qualitatifs 27
12.2. Prix 28
12.3. Note finale 28
13. Contenu et présentation des offres 29

Partie technique

1. Intitulé du marché

Soutien à la mise en œuvre du projet EESSI, par l'amélioration des processus de gestion de projet, de gouvernance et de communication

Lot 1 – amélioration de l'approche de la gestion du projet EESSI et facilitation du travail de la Commission en relation avec les organes de gouvernance EESSI;

Lot 2 – développement de la communication dans le projet EESSI.

2. Historique

Parmi les droits fondamentaux inscrits dans le traité sur l'Union européenne figure la libre circulation des travailleurs, reprise à l'article 45 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (ancien article 39 du traité CE). Afin de permettre l'exercice de ce droit, il est essentiel de garantir les droits des travailleurs en matière de sécurité sociale lorsqu'ils se déplacent d'un État membre à l'autre. Toutefois, la législation européenne ne prévoit pas de système européen unique de sécurité sociale. Chaque État membre est responsable de son propre système. C'est pourquoi des règles ont été établies au niveau de l'Union européenne pour assurer la coordination des systèmes nationaux de sécurité sociale.

Jusqu'au 1er mai 2010, les règles applicables étaient celles énoncées dans le règlement n° 1408/71 et le règlement d'application n° 574/72. Depuis cette date, ces règlements ont été remplacés par le nouveau règlement n° 883/2004 et son règlement d'application n° 987/2009. Ces nouveaux règlements visent à simplifier et à moderniser le système de coordination des régimes nationaux de sécurité sociale. Les dispositions des anciens comme des nouveaux règlements établissent les règles et les principes communs à respecter lors de l'application des législations nationales. Ainsi, il est garanti que l'application des différentes législations nationales n'a pas d'effet préjudiciable sur les personnes qui exercent leur droit à la libre circulation à l'intérieur de l'Union européenne.

Afin de veiller à la bonne application des règlements par les États membres, les institutions nationales de sécurité sociale doivent s'échanger des informations concernant les assurés, notamment les relevés de carrière d'assurance, les attestations de soins de santé ou les attestations de détachement dans un autre État membre.

Dans le cadre des anciens règlements, ces informations étaient transmises au moyen de formulaires normalisés (communément appelés formulaires «E») et essentiellement sur support papier. Certains États membres communiquaient certaines informations par voie électronique, essentiellement en ce qui concerne les pensions et l'assurance maladie. Dans le cadre des nouveaux règlements, tous les États membres sont tenus, à l'issue d'une période transitoire, de transmettre ces informations par voie électronique, en utilisant un réseau sécurisé commun, tel qu'il est expliqué ci-dessous.

Échange électronique d'informations entre les administrations nationales

L'une des principales innovations apportées par les nouveaux règlements est la création d'un réseau électronique sécurisé commun pour l'échange de données entre les administrations nationales, dénommé **E**lectronic **E**xchange of **S**ocial **S**ecurity **I**nformation (échange électronique d'informations sur la sécurité sociale, ci-après, «EESSI»).

L'EESSI est essentiellement un **système de communication (messagerie)** entre les institutions nationales de sécurité sociale pour l'échange d'informations de sécurité sociale sur les personnes qui exercent leur droit à la libre circulation à l'intérieur de l'UE.

Lorsqu'il sera opérationnel, le système EESSI devrait permettre des échanges d'informations plus efficaces, plus rapides et plus fiables que les échanges actuels qui s'effectuent sur support papier, entre les institutions de sécurité sociale aux fins de l'application des règles de coordination. Pour les citoyens, ces échanges automatisés entraîneront une amélioration substantielle des services fournis en vertu des règlements, puisque l'informatisation de l'échange de données permettra un paiement plus rapide et plus exact des prestations de sécurité sociale.

Pour son fonctionnement, le système EESSI nécessite:

- l'infrastructure technique (composants logiciels au niveau centralisé européen, ainsi qu'aux niveaux central et institutionnel dans les États membres);

- un module fonctionnel composé de messages prédéfinis et de schémas de communication afin d'échanger le type d'informations requises en matière de sécurité sociale; il s'agit des DES (documents électroniques structurés) et des flux de message.

En outre, conformément aux règlements, **un annuaire électronique** énumérant les coordonnées et les informations pertinentes supplémentaires sur les institutions et organismes nationaux de sécurité sociale a également été établi[1].

Statut du projet EESSI

Le projet EESSI a été reconnu comme projet d'intérêt commun de l'Union européenne dans le cadre du programme IDABC de la Commission européenne[2].

a) État d'avancement du développement de l'infrastructure technique

S'appuyant sur une étude de faisabilité quant aux possibilités de création d'une telle architecture européenne pour cette coordination complexe de la sécurité sociale, publiée en 2007, la DG Emploi a publié en 2008 un appel d'offres ouvert concernant le système EESSI. Le contractant externe retenu a développé le système EESSI en étroite coopération avec la Commission européenne. Le système, conformément au cahier des charges du marché, comportait une application centrale destinée à être hébergée par le centre de calcul de la Commission (y compris le répertoire EESSI),

[1] http://ec.europa.eu/employment_social/social-security-directory/welcome.seam?langId=fr

[2] Ce programme vise à favoriser la création d'une société de l'information européenne en encourageant la mise au point de services paneuropéens d'administration en ligne dans différents domaines d'action de l'UE conformément, entre autres, aux objectifs globaux de la stratégie de Lisbonne.

ainsi qu'une application (version de référence) destinée à être déployée dans les administrations nationales des États membres[3].

Le logiciel développé par le contractant externe a été livré et soumis, dès le début de l'année 2011, à une campagne d'essais intensive, dans 6 États membres pilotes. Les essais effectués ont clairement montré que le système développé, pourtant conforme au cahier des charges, ne répondait pas à tous les besoins opérationnels des États membres. Afin d'éviter le risque de rejet du produit par l'utilisateur et à la demande des États membres, la DG Emploi a donc accepté de s'engager dans des développements supplémentaires pour répondre aux nouveaux besoins opérationnels dans certains domaines du système et faciliter les efforts que les États membres auraient à entreprendre pour adapter leur application nationale et se connecter au système central. Une piste de développement parallèle s'est ainsi ouverte. En avril 2012, pour des raisons d'efficacité, il a été décidé que la DG Emploi assurerait le développement du logiciel EESSI.

Cependant, dans ce contexte général, il est apparu réellement nécessaire d'analyser, d'évaluer et de consolider toutes les informations et les actions recommandées émanant d'un grand nombre de parties prenantes et d'effectuer une analyse de risques et une re-planification. Par conséquent, en mars 2012, suite à une décision des organes de gouvernance, une période de réflexion a été organisée dans le cadre du projet, afin de déterminer si les spécifications opérationnelles, fonctionnelles et non fonctionnelles qui ont été définies au début du projet sont toujours valables, et sur cette base, identifier l'orientation future du projet.

À l'issue de la période de réflexion, les organes de gouvernance de l'EESSI ont décidé, en juin 2012, d'engager un processus de mise à jour, de validation et d'établissement des spécifications prioritaires, qui permettrait de définir la version de production de base de l'EESSI. À cet égard, le cahier des charges serait reformulé et soumis à l'approbation des organes de gouvernance. Le processus de validation des exigences et du cahier des charges se déroulera en posant pour principe que le système sera livré et installé à 4 niveaux (transport, messagerie, activités et présentation).

Les organes de gouvernance ont également indiqué que, dans la mesure du possible, le processus de validation des exigences et du cahier des charges mis à jour devrait être terminé pour 3 niveaux (transport, messagerie et activités) d'ici la fin 2012. Ce processus inclura plusieurs cycles d'examen avec les forums techniques dans les États membres (via les canaux de coordination nationaux existants) et impliquera un calendrier extrêmement serré. Le calendrier de validation des spécifications et du cahier des charges relatifs au niveau de la présentation reste à définir.

Ce processus de mise à jour des spécifications et du cahier des charges (notamment en ce qui concerne les 3 premiers niveaux) permettrait à la DG Emploi d'évaluer plus clairement la charge de travail à prévoir et, dès lors, d'élaborer une planification solide du projet pour le développement et les essais du logiciel, puis pour le déploiement de l'EESSI.

Les règlements ont prévu une période transitoire qui permettrait aux États membres d'effectuer les préparatifs nécessaires pour pouvoir transmettre leurs données via le système EESSI. Lesdits préparatifs concernaient: l'identification de leurs points d'accès (les institutions d'entrée, 5 au maximum par État membre, pour toute correspondance reçue et envoyée) et le développement du volet national des points

[3] Toutefois, les États membres peuvent développer ou adapter leur application nationale existante afin de se connecter à l'infrastructure centrale.

d'accès techniques[4], l'adaptation, si nécessaire, de leurs applications nationales et de leurs processus opérationnels pour pouvoir se connecter au système EESSI, et former leur personnel à l'utilisation de ce nouveau système. À l'issue de la période transitoire, les échanges de données ne devraient plus s'effectuer que par voie électronique.

La durée initiale de la période transitoire était fixée à 2 ans, période qui a pris fin le 30 avril 2012. Toutefois, étant donné le statut du projet, cette période de transition a été prolongée au 30 avril 2014.

b) Statut du développement du modèle opérationnel

Les groupes ad hoc ont œuvré à l'élaboration d'environ 300 DES, accompagnés des flux pertinents. Cette première version des DES et flux, accompagnée des lignes directrices pertinentes[5], a déjà été utilisée, dans une certaine mesure, dans certains secteurs et États membres.

En fonction des retours d'information reçus, plusieurs révisions ont été entreprises en relation avec les DES et les flux. Actuellement, les groupes d'experts s'emploient à parachever une révision des DES, des flux et des lignes directrices, afin d'apporter certaines modifications qui se sont avérées nécessaires, au vu de l'expérience acquise dans l'utilisation des DES, mais également afin d'harmoniser les processus opérationnels sous-jacents qui sont similaires dans différents secteurs. Il est prévu que cette nouvelle version soit soumise à l'approbation juridique de la commission administrative et validée d'ici la fin de l'année. Le modèle opérationnel fera également l'objet de vérifications dans le cadre d'essais en situation réelle, une fois que le logiciel sera lui-même opérationnel. En outre, il est prévu que des mises à jour des DES devront être entreprises après l'acquisition d'une expérience plus approfondie de leur utilisation pratique; il reste à définir un délai précis concernant ces mises à jour.

Gouvernance et parties prenantes du projet EESSI

Afin d'assurer la gestion et à la mise en œuvre de ce projet, et afin également de garantir une consultation et un engagement adéquats des principales parties prenantes dans le processus de mise en œuvre de l'EESSI, une structure de gouvernance a été créée. Cette gouvernance a été instaurée conformément aux dispositions correspondantes des règlements de coordination de la sécurité sociale, mais également aux besoins spécifiques identifiés pour le projet EESSI. Toutefois, à la lumière des évolutions et de la situation actuelles du projet EESSI, une réflexion est engagée sur une révision et une amélioration éventuelle de la structure de gouvernance actuelle.

Les principaux acteurs de la structure de gouvernance existante et les principales parties prenantes de l'EESSI sont:

a) La commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale

Conformément aux articles 71 et 72 du règlement (CE) n° 883/2004, ce forum est composé de représentants des États membres, qui se réunissent généralement 4 fois par an pendant 2 jours et traitent des questions d'ordre administratif, ainsi que des questions d'interprétation découlant du règlement de coordination.

[4] Chaque point d'accès technique comprend un volet international, fourni par le biais du logiciel central, ainsi qu'un volet national qui doit être développé au niveau national ou qui doit utiliser le volet national de l'application de mise en œuvre de référence fournie par la Commission.
[5] Disponibles à l'adresse: http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fr&catId=868.

Il facilite l'application uniforme de la législation européenne, notamment en favorisant l'échange d'expériences et des meilleures pratiques administratives.

Concernant l'EESSI, la commission administrative prend principalement des décisions sur :

- les questions stratégiques relatives à la mise en œuvre globale du projet (telles que les décisions ayant trait à la planification, aux coûts ou d'une quelconque façon aux lignes directrices de coordination définies pour la mise en œuvre de l'EESSI), à partir des propositions et des conseils émanant de la commission technique et du comité de pilotage du projet EESSI (organes décrits ci-dessous);

- les questions juridiques relatives à l'échange électronique des données entre les institutions nationales, dont les questions juridiques concernant la mise en œuvre et le fonctionnement du système EESSI.

b) La commission technique pour le traitement de l'information

La commission technique pour le traitement de l'information de la commission administrative pour la sécurité sociale est un groupe de travail rattaché à la commission administrative dont la mission, conformément à l'article 73 du règlement (CE) n° 883/2004, est de proposer à la commission administrative des règles d'architecture communes pour le fonctionnement des services de traitement des données, l'émission de rapports et d'avis motivés afin de permettre à la commission administrative de prendre des décisions.

La commission technique pour le traitement de l'information est composée de représentants des États membres (les 27 États membres de l'UE, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse) et se réunit 4 fois par an (généralement lors de réunions organisées sur 2 jours).

Grâce à ses connaissances spécifiques et à son expérience pratique du traitement des données, elle joue un rôle crucial dans la gestion du projet EESSI et d'autres projets ayant recours à des services de traitement des données, tels que l'informatisation de la carte européenne d'assurance maladie. La commission technique est considérée comme un acteur clé dans le succès futur du développement, de la mise en œuvre et du fonctionnement du projet EESSI.

Plus particulièrement, en ce qui concerne la mise en œuvre de l'EESSI, les missions de la commission technique sont les suivantes:

- la gestion des questions purement opérationnelles et techniques concernant ce projet;

- l'orientation vers les solutions techniques les plus appropriées pour répondre aux besoins opérationnels et techniques dans les États membres pour la mise en œuvre de l'EESSI;

- l'établissement des priorités pour de nouvelles améliorations techniques du système EESSI, etc.

Par conséquent, la commission technique est extrêmement importante pour l'encadrement des discussions et du pilotage de tous les éléments liés à l'EESSI. Les discussions au sein de la commission technique portent, et porteront probablement à l'avenir, également sur des thèmes tels que: la planification de projets pour la fourniture et la mise en œuvre de différents éléments du système ou pour des étapes spécifiques du projet; les défis à relever au niveau national relatifs aux projets d'intégration ou de développement des applications nationales qui s'intégreront au système centralisé; l'adéquation du système centralisé en ce qui concerne les objectifs généraux de coordination de la sécurité sociale; sa capacité à répondre correctement aux besoins professionnels des utilisateurs finaux, la solidité et le caractère adéquat de la solution technique; les demandes de modifications dans le système technique afin de répondre aux véritables besoins opérationnels; la préparation de la production de l'EESSI et des efforts requis au niveau national à cet égard (tant d'un point de vue technique qu'organisationnel/institutionnel), les stratégies de déploiement de l'EESSI et les problèmes connexes. La commission technique constitue également un forum important pour que les États membres puissent échanger les meilleures pratiques et expériences et parvenir à un accord sur des avis divergents résultant de besoins opérationnels divers et variés et de la diversité des spécificités nationales.

c) Comité de pilotage du projet EESSI

Le comité de pilotage du projet EESSI est un comité de gestion de projet mis en place par la commission administrative. Il se compose de 15 experts provenant des États membres et de la DG Emploi et se réunit régulièrement (environ 6 réunions d'une journée par an). Cet organe est destiné à se charger de la gestion de projets de grande importance et des éléments opérationnels liés au projet. Il contrôle également les progrès enregistrés au niveau national pour la mise en œuvre de l'EESSI, identifie et signale à la commission administrative et technique tout problème ou risque potentiel et propose des mesures correctives à ces forums décisionnels.

d) Groupes DES ad hoc

Huit groupes DES ont été mis en place par la commission administrative et se composent d'experts professionnels des États membres. Ces groupes traitent des thèmes de sécurité sociale suivants: législation applicable, allocations familiales, accidents du travail et maladies professionnelles, maladie, pensions, chômage, le recouvrement et les questions horizontales. Leur travail s'effectue principalement par voie électronique, mais également via des réunions organisées en fonction des besoins. Ces groupes travaillent au développement du modèle opérationnel qui sera utilisé dans le cadre de l'échange d'informations de l'EESSI, à savoir les documents électroniques structurés (DES) et les flux de communication au sein de l'EESSI. Leur mission initiale, à savoir l'élaboration des DES et des flux destinés à la production de l'EESSI, ainsi que les lignes directrices connexes, est sur le point d'être accomplie, ce qui permettra aux DES de faire l'objet d'essais en situation réelle. Toutefois, des mises à jour/modifications supplémentaires de ces documents devront être effectuées une fois que l'expérience de leur utilisation en situation réelle aura débuté.

e) Forum d'experts en sécurité

Ce forum, consacré aux questions de sécurité, se compose d'un groupe d'experts de la sécurité des États membres et de la Commission européenne; il se réunit 1 à 2 fois par an, lors de réunions organisées sur une journée. Ce forum fournit une assistance technique et émet des conseils à l'intention de la commission administrative et technique, du comité de pilotage du projet EESSI et de la DG Emploi dans la gestion de la sécurité de l'EESSI, y compris en contrôlant et examinant périodiquement la politique de sécurité de l'EESSI; en proposant de nouvelles normes, lignes directrices et mesures de mise en œuvre pertinentes dans le cadre de la politique de sécurité de l'EESSI; la gestion et les enseignements à tirer des incidents de sécurité «hautement prioritaires», le cas échéant.

f) Les États membres

Les États membres (27 de l'UE + 4 de l'EFTA) sont les utilisateurs finaux du système EESSI. Une fois le système EESSI développé, ils devront gérer le système EESSI au niveau national en garantissant l'infrastructure technique (matériel informatique, connexions, câblage, etc.), intégrer les composants européens fournis à leurs applications informatiques nationales afin de pouvoir échanger des données avec les institutions d'autres États membres par l'intermédiaire de l'EESSI et veiller au bon fonctionnement du système par les agents administratifs nationaux.

g) DG Emploi

La DG Emploi est en charge du développement et de la maintenance de l'infrastructure centrale de l'EESSI et de la coordination des travaux à l'origine de la mise en œuvre de l'EESSI dans les États membres. À cet effet, une équipe de projet EESSI composée d'experts techniques et de ressources pour la gestion du projet a été créée. Cette équipe est également chargée de fournir une assistance (sous la forme d'informations et de soutien technique) aux États membres pour l'intégration des composants nationaux de l'EESSI à leurs applications nationales.

La DG Emploi assure également le secrétariat des organes de gouvernance susmentionnés (commission administrative, commission technique, comité de pilotage du projet EESSI, forum d'experts en sécurité, groupes ad hoc).

Dans ce rôle, la DG Emploi est chargée, en collaboration avec les présidences, d'élaborer, et de coordonner le programme de travail de ces organes, ainsi que d'assurer le suivi nécessaire des réunions, des discussions organisées dans ces forums. Cela consiste, par exemple, à préparer l'agenda, assurer la liaison avec les présidences pour identifier les éléments de discussion prioritaires, veiller à ce que les délégations reçoivent les informations utiles en préparant et en mettant à disposition les documents pertinents, organiser le cadre pour recueillir les réactions concernant différents éléments et présenter les résultats desdites consultations, etc.

Deux unités de la DG Emploi collaborent à la mise en œuvre du projet EESSI: l'unité B4, qui est le propriétaire économique du système, et l'unité G4, où se trouve l'équipe technique et qui est par conséquent en charge de la mise en œuvre technique du projet. Ces unités travaillent quotidiennement en étroite collaboration et un comité de pilotage interne a également été mis en place afin de veiller à la gestion globale des activités des deux unités dans le cadre de la mise en œuvre de leurs responsabilités respectives.

Communication dans le cadre du projet EESSI

La principale complexité du projet EESSI réside dans le nombre considérable de groupes de parties prenantes au sein de nombreuses institutions (plus de 10 000 institutions qui devront être connectées à travers 57 points d'accès techniques à l'EESSI) et de 31 pays différents. Chaque ensemble de parties prenantes provient de différents milieux (par exemple, juridique ou technique), a différentes exigences, ainsi qu'un niveau de compréhension différent en matière de technologie de l'information. Ces parties prenantes sont représentées dans différents forums, dans le cadre de la gouvernance du projet EESSI, par exemple la commission administrative, la commission technique et le comité de pilotage du projet EESSI.

En outre, une autre source de complexité provient des nombreuses interdépendances existantes entre le projet EESSI géré par la DG Emploi et les projets EESSI nationaux au sein de chaque État membre.

Dans le cadre d'un projet tel que l'EESSI, une communication appropriée, par le biais d'outils et de canaux de communication adéquats, alignée sur une stratégie de communication clairement définie, est cruciale pour: veiller à ce que tous les groupes de parties prenantes aient facilement accès à des informations conformes à leurs besoins, faciliter le processus décisionnel et obtenir des décisions (informées) et des accords sur des questions pertinentes relatives au projet (de la planification aux thèmes liés au contenu), veiller à ce que les informations requises par les États membres, en vue de la mise en œuvre de leurs projets nationaux, soient disponibles à temps, de manière complète et claire, gérer les attentes des différentes parties prenantes et garantir l'harmonisation des avis sur la portée du projet et ainsi minimiser les risques de rejet par l'utilisateur, etc. En outre, à long terme, une bonne interaction entre les fournisseurs de technologies de l'information et les utilisateurs finaux est un élément essentiel à la réussite du projet.

Il est important d'avoir recours à une bonne stratégie et à de bons outils de communication en ce qui concerne la diffusion d'informations de l'équipe centrale de l'EESSI vers les États membres, mais une condition tout aussi essentielle pour une communication globale efficace consiste à mettre en œuvre les prérequis pour une communication nationale qui garantit efficacement une diffusion plus large des informations au niveau national, de son point d'entrée national vers toutes les parties prenantes nationales de l'EESSI.

Actuellement, dans le cadre du projet EESSI, la communication s'effectue par le biais de deux canaux principaux:

a) la communication liée aux organes de gouvernance, et

b) la communication liée aux experts techniques dans les États membres.

a) Le secrétariat des organes de gouvernance (commission administrative, commission technique, comité de pilotage du projet EESSI), assuré par la Commission, est en charge de la communication relative au projet central de l'EESSI à l'attention de ces organes. Cette communication a pour principal objectif de soutenir et de faciliter les processus de consultation et de décision au sein de ces organes.

La communication au niveau national est également considérée comme une condition préalable importante pour le fonctionnement des organes de gouvernance, notamment compte tenu du fait que la commission technique fonctionne comme un organisme expert de la commission administrative et, par conséquent, les représentants nationaux de ces deux organes sont tenus de communiquer et de présenter une position unique, cohérente et nationale. De plus, un nombre restreint de délégués nationaux est autorisé à assister à ces réunions et est, à son tour, chargé de veiller à la diffusion des informations obtenues lors de ces réunions auprès d'autres institutions/groupes nationaux de parties prenantes qui ne sont pas directement représentés dans ces forums.

Concernant les outils de communication, outre les informations fournies lors des réunions de ces organes, la communication est assurée par l'intermédiaire de notes (transmises par courrier électronique, mais généralement publiées sur Circa, le service spécial à l'intention des groupes d'intérêt liés à la Commission). Une messagerie spéciale (empl-casstm@ec.europa.eu) a été créée afin de gérer la communication avec les États membres.

b) Un service d'aide a été mis en place par la Commission pour le projet EESSI. Ce service d'aide est principalement responsable de la communication technique liée au projet central de l'EESSI à l'attention des experts techniques nationaux. Il est également chargé de répondre aux demandes d'informations et d'assistance individuelles émanant des experts techniques des États membres.

Pour faciliter cette communication, plusieurs initiatives ont été mises en place:

- la création d'une messagerie fonctionnelle (empl-eessi@ec.europa.eu);
- l'élaboration d'un plan de communication informant les acteurs du processus de communication et des principaux flux;
- la création de réseaux nationaux à partir de la mise en place de points de contact uniques comme point d'entrée de communication (à savoir, des personnes de contact au niveau national désignées pour la DG Emploi): les PCU de l'EESSI (1 PCU par pays) et les PCU PA (1 PCU par point d'accès[6]). Si la DG Emploi est chargée de communiquer les informations vers les réseaux nationaux de communication, les EESSI/PCU PA sont chargés de diffuser ensuite les informations aux parties prenantes nationales pertinentes;
- la création d'une plate-forme et le recrutement de ressources humaines pour diffuser la documentation et recueillir les réactions/demandes des États membres. Une multitude d'outils sont disponibles: JIRA, pages Wiki, une base d'informations, un espace de convergence pour une collaboration active entre différents groupes d'experts, etc.

En dépit de l'existence de ces canaux de communication, les États membres ont exprimé leurs préoccupations quant à l'efficacité de la communication de l'EESSI. Par conséquent, la DG Emploi a déjà déployé des efforts visant à élaborer une stratégie de communication plus complète. Toutefois, ce processus est plus ou moins en phase de démarrage et, dans cette période critique du projet, des actions plus structurées et un travail plus poussé dans le développement de cette stratégie et des actions visant à répondre aux préoccupations des États membres seront requis.

[6] Un point d'accès (PA) est une institution (5 au maximum par État membre) qui hébergera le point d'accès technique. Le point d'accès national est la passerelle nationale pour se connecter au système central de l'EESSI. Les systèmes nationaux devront se connecter à ce point d'accès afin d'y entrer (à savoir, envoyer et recevoir des messages) par l'intermédiaire de l'infrastructure de l'EESSI.

Ce travail consistera à améliorer la manière dont les canaux de communication sont utilisés et pourrait nécessiter: une description précise des rôles de tous les acteurs dans le processus de communication (couvrant à la fois les forums de gouvernance et techniques), une documentation détaillée sur les outils de communication nécessaires dans des types de cas spécifiques, la définition de flux de communication clairs, d'un calendrier, etc. Par ailleurs, il est souhaité que les outils soient développés et améliorés et que des actions seront lancées qui viseront plus directement le contenu des documents et la structure des informations divulguées aux différentes parties prenantes, suivi primordial pour répondre aux inquiétudes relatives à la communication.

3. Objet du marché

L'objet du marché consiste en la prestation de services (conseils, activités de conseil, élaboration de documents, etc.) dans les domaines définis au point 4.

4. Tâches devant être accomplies par le contractant

Lot 1 – Amélioration de l'approche de la gestion du projet EESSI et facilitation du travail de la Commission en relation avec les organes de gouvernance EESSI

Tâche 1: le contractant devra conseiller et soutenir la DG Emploi dans la mise en œuvre générale du projet EESSI, conformément aux meilleures pratiques de gestion de projet

Sous-tâche 1.1. Activités de soutien et d'assistance

Le contractant devra assister la DG Emploi dans la gestion et la mise en œuvre globales des différents éléments du projet en élaborant des documents analytiques et synthétiques et en rédigeant des documents spécifiques relatifs à la gestion de projet.

Le contractant devra proposer les principaux éléments constitutifs et la méthodologie de base pour l'élaboration des divers documents, rédiger les premiers projets de documents, à partir des discussions et accords avec la DG Emploi sur les lignes directrices, le cadre général et les contraintes y afférentes; il devra également finaliser les documents, en vue de leur approbation, en intégrant les commentaires que la DG Emploi ou d'autres parties prenantes lui enverront (par le biais des canaux de communication de la DG Emploi).

La DG Emploi fournira au contractant toutes les informations requises par les tâches en question. La mise en œuvre effective des stratégies/approches concernées incombera à la DG Emploi qui gardera l'entière responsabilité de la gestion des différents éléments du projet EESSI.

Les points suivants constituent une liste (non exhaustive) de documents ou thèmes pour lesquels, ainsi qu'il est précisé ci-dessus, il sera nécessaire de:

- rédiger et mettre à jour (le cas échéant) la stratégie de déploiement de l'EESSI;

- rédiger et mettre à jour (le cas échéant) l'approche relative à la gestion des transitions d'une phase du projet à une autre, par exemple de la préparation à la mise en œuvre (en définissant par exemple les critères de transition du projet à la maintenance);
- maintenir et mettre à jour le plan relatif aux risques de l'EESSI et proposer une approche et des actions relatives à la gestion des risques, y compris l'élaboration d'un plan de sauvegarde/restauration en cas de défaillance du système dans l'environnement de l'acceptation ou de la production (élaboration du plan relatif aux risques durant la première année contractuelle; mise à jour du plan – de façon permanente);
- proposer des améliorations dans les processus d'escalade ou dans le service de procédure de gestion des modifications, etc.;
- améliorer davantage le texte du projet actuel d'accord sur le niveau de service (un accord d'assistance et de maintenance pour la période postérieure au démarrage du projet) sur lequel la DG Emploi a commencé à travailler (durant la première année contractuelle);
- d'autres stratégies, si elles sont convenues conjointement avec la Commission et intégrées dans le programme de travail annuel.

Sous-tâche 1.2. Activités de conseil

Le contractant devra conseiller le propriétaire économique du projet sur les questions liées à la stratégie de mise en œuvre et à la planification de l'EESSI ainsi qu'à la viabilité des stratégies techniques (par exemple, le développement de logiciel, les stratégies de diffusion dans le cadre de la planification et stratégie de mise en œuvre globales), notamment en vue d'évaluer leur efficacité dans la réalisation des objectifs primordiaux de l'EESSI.

Conformément au programme de travail défini, il est prévu que le contractant vérifie, évalue, commente et enfin émette des conseils quant à la décision de mise en œuvre, demande aux organes de gestion de l'EESSI leur approbation ou la manière de modifier ce qui suit:

- la feuille de route et la planification relatives à la mise en œuvre du projet central de l'EESSI (à savoir, les étapes à entreprendre, l'organisation des activités, le calendrier des activités, l'utilisation des ressources, etc.). Cette activité, lorsqu'elle s'avère nécessaire et appropriée, devrait également concerner les corrélations et l'impact de la planification centrale sur la mise en œuvre au niveau national (toutefois, la planification de la mise en œuvre de l'EESSI au niveau national par les pays participants n'est pas incluse dans le cadre de cette activité) - (établissement d'un plan directeur – principalement pour la première année contractuelle, puis sa mise à jour permanente);
- le développement du logiciel et la stratégie de livraison (à savoir, l'utilisation des ressources proposée afin de veiller à une livraison ponctuelle et de qualité des composants du logiciel [7]);
- la stratégie d'édition du logiciel;
- la stratégie et le plan visant à tester les produits logiciels à livrer;
- d'autres questions relatives à la mise en œuvre et qui pourraient s'avérer pertinentes en raison des évolutions du projet EESSI.

[7] Cela ne s'applique pas au développement effectif du logiciel, aux technologies utilisées dans son développement, etc.

Dans le cadre de la réalisation de cette tâche et de son champ d'application, le contractant devra également soutenir de manière proactive la DG Emploi dans la détection anticipée de problèmes potentiels, de questions critiques relatives à la mise en œuvre du projet, dans les activités de résolution des problèmes généraux, dans l'identification d'éventuelles améliorations dans la mise en œuvre du projet en fonction des meilleures pratiques dans la gestion des projets du secteur informatique.

Tâche 2: le contractant devra fournir une assistance à la réalisation du travail des organes de gouvernance EESSI et leurs forums d'experts

Sous-tâche 2.1. Activités d'assistance au travail des organes de gouvernance

Le contractant devra soutenir, assister et faciliter les processus de conseil et de décision des organes de gestion:

- en rédigeant des notes pour les réunions de la commission technique et/ou le comité de pilotage de l'EESSI (un maximum de 4 à 6 notes par an, ayant une longueur moyenne de 4 à 6 pages). Le sujet des notes sera convenu avec la DG Emploi au moins 6 semaines avant la date de livraison effective de la note);
- Ces notes seront principalement axées sur des questions telles que la gestion et la mise en œuvre globales du projet (à savoir les approches, documents, plans envisagés sous la tâche 1), l'articulation entre les aspects opérationnels et informatiques des services de traitement des données pour l'application des règlements dans le domaine de la coordination en matière de sécurité sociale, les améliorations dans l'utilisation par les États membres des outils développés (par exemple, les codes dans les services d'annuaires afin de veiller à une application cohérente des codes dans tous les pays), etc.;
- en assurant le suivi des notes rédigées en évaluant les réactions des États membres et en proposant des actions/solutions éventuelles à mettre en œuvre concernant ces questions;
- en participant et en contribuant (par la présentation des notes qu'il a rédigées ou la tenue d'exposés) aux réunions pertinentes des organes de gouvernance;
- en produisant des documents de réflexion sur les progrès techniques qui peuvent être jugés utiles pour des projets en cours et éventuellement futurs dans le domaine de la coordination en matière de sécurité sociale (au maximum 2 par an, au maximum 8 à 10 pages);
- en rédigeant les comptes rendus des réunions de la commission technique [8], du comité de pilotage et du forum d'experts en sécurité.

Sous-tâche 2.2. Activités de coordination

Le contractant est supposé renforcer la coordination d'activités pour certains éléments du projet EESSI, comme suit:

- soutenir la coordination des activités des groupes DES ad hoc en mettant à jour les DES, à partir de l'expérience supplémentaire acquise grâce à leur utilisation pratique, par exemple lors de séances d'essais, des essais généraux, puis en situation réelle (particulièrement pertinents pour la fin de la première et la deuxième année contractuelle);

[8] Concernant la commission technique et le forum d'experts en sécurité, des enregistrements des discussions sont disponibles en anglais; aussi n'est-il pas obligatoire d'assister à ces réunions afin de rédiger des procès-verbaux.

- la coordination du processus de consultation des parties prenantes et du recueil de leurs observations sur les exigences et les spécifications des différents niveaux du système (spécialement prévue pour le niveau de la présentation) (particulièrement pertinente pour la première année);
- soutenir la coordination du travail du forum d'experts en sécurité en faisant part d'observations sur des éléments utiles, en matière de sécurité, pour le système (tels que l'adéquation des solutions techniques proposées sous l'angle de la sécurité de l'EESSI, l'identification des failles de sécurité dans le système EESSI, etc.) (de façon permanente);
- contrôler les progrès et initiatives techniques au niveau européen potentiellement utiles pour la mise en œuvre pratique du programme du système communautaire de coordination des régimes de sécurité sociale, tels que les progrès dans le domaine de l'e-gouvernement et l'e-santé. Cela implique également une liaison avec les organisations externes qui peut s'avérer utile pour le déploiement efficace des projets dans le domaine de la coordination de la sécurité sociale (de façon permanente).

Pour mener à bien ces activités, le contractant devra, par exemple, assurer la liaison avec les groupes concernés et leurs présidences/rapporteurs respectifs, proposer et définir, après consultation de la DG Emploi, le champ d'action, le calendrier des tâches, les programmes, collecter et présenter, de manière structurée, les réactions reçues, proposer des lignes d'actions, tirer des conclusions lorsque cela s'avère nécessaire, etc. Ces tâches seront mises en œuvre conjointement avec les rapporteurs/présidences des groupes. La DG Emploi transmettra les informations nécessaires au contractant, fournira, en cas de besoin, les connaissances requises en l'espèce et l'expertise relative aux thèmes qui sont matière à débat dans les groupes concernés, assurera la logistique pour ces réunions (salle de réunion, etc.).

Indications générales pertinentes pour les tâches 1 et 2 du lot 1

La DG Emploi prévoit que le contractant sera invité à participer à 30 à 50 jours de réunions pour le **lot 1**, à des réunions telles que: les réunions des organes de gouvernance (commission technique sur le traitement des données; comité de pilotage du projet EESSI et forums d'experts en sécurité); les réunions préparatoires de ces organes (chaque réunion préparatoire a lieu pendant une demi-journée, la veille de la réunion plénière); des réunions de travail et de coordination avec les représentants de la DG Emploi. Le contractant n'est pas tenu d'assister à toutes les réunions des organes de gouvernance, mais uniquement à celles pour lesquelles sa présence est nécessaire, selon les thèmes à débattre et la contribution requise.

Toutes ces réunions ont lieu à Bruxelles, mais il appartient à l'État membre qui exerce la présidence de l'Union européenne d'organiser une réunion ad hoc de la commission technique dans sa capitale.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce lot, et conformément à la nature des activités concernées, le contractant devra avoir des contacts permanents et réguliers avec la DG Emploi, par tout moyen de communication (à savoir, via des réunions, par téléphone, courrier électronique).

Une réunion de démarrage avec la DG Emploi sera organisée au début du contrat afin de discuter et de convenir des principaux domaines cibles des activités du contractant et des documents précis que le contractant sera tenu de transmettre au cours de l'année.

En fonction des consultations, le contractant devra élaborer un programme de travail annuel, incluant les activités détaillées convenues avec la Commission et leurs délais, qui sera présenté à la Commission pour approbation. Un examen de ce programme de travail, visant à prendre en considération les progrès réalisés et les évolutions potentielles des besoins de la Commission, en fonction du statut du projet EESSI, sera proposé par le contractant dans le rapport intérimaire (voir le chapitre 7 pour davantage d'informations).

Les soumissionnaires sont invités à noter que, alors que les activités principales dépendant de cette tâche resteront inchangées, si le contrat devait être prolongé au-delà de sa durée initiale (voir le chapitre 5 pour davantage d'informations), le solde des ressources qui devront être réparties entre les tâches ou sous-tâches pourrait également évoluer d'une année à l'autre.

Le programme de travail annuel doit donc être considéré comme un mécanisme de mise en œuvre qui permettrait au contractant d'évaluer et de déployer correctement ses ressources afin d'atteindre les résultats escomptés.

Le soumissionnaire est tenu d'inclure à son offre les éléments pertinents suivants pour le lot 1:

- **la méthodologie proposée pour la mise en œuvre de chacune des tâches et leurs sous-tâches;**
- **son point de vue quant aux consultations et au processus requis pour la définition du programme de travail;**
- **un aperçu préalable du programme de travail envisagé, qui comprend une indication provisoire de la répartition des ressources dans les différentes sous-tâches, la définition des activités et des responsabilités pour les ressources affectées et, si possible, le délai de prestation des services;**
- **une explication de la manière dont il envisage la coopération avec les services compétents de la Commission, de la nature des méthodes de travail proposées à cet effet et une démonstration de sa compréhension de la répartition des responsabilités entre la Commission et le contractant;**
- **une présentation du degré de disponibilité des ressources humaines pour les différentes tâches;**
- **une présentation de sa flexibilité dans l'adaptation de la méthodologie, des initiatives et de l'approche proposées pour répondre à l'évolution des besoins du projet EESSI.**

Lot 2 – Développement de la communication dans le cadre du projet EESSI

Tâche: le contractant devra aider la DG Emploi à développer la communication dans le cadre du projet EESSI.

Sous-tâche 1. Analyse des lacunes

Le contractant devra analyser les lacunes dans les besoins de communication, afin de garantir à toutes les parties prenantes de l'EESSI l'accès à des informations structurées, facilement accessibles et complètes.

L'analyse des lacunes doit être étendue aux communications liées au contenu (c'est-à-dire la documentation, les manuels, etc.) et aux avancées du projet (c'est-à-dire les rapports officiels sur la planification ou l'état d'avancement du projet, etc.), ainsi qu'aux communications à l'attention des organes de gouvernance et du forum des experts techniques.

En outre, il devra prévoir les flux d'informations de la DG Emploi vers les États membres, et inversement.

À cet effet, le contractant devra:

- consulter/recueillir les réactions concernant les problèmes de communication des diverses parties prenantes de l'EESSI (représentants de la DG Emploi, représentants des États membres issus de divers groupes d'intérêt tels que les techniciens, les membres d'organes décisionnels, les utilisateurs, etc.);
- prendre en considération et étudier les réseaux de communication existants créés dans l'EESSI (mise en place, participants, rôle, manière dont ils sont utilisés, etc.);
- analyser la stratégie de communication actuelle, les outils et les flux d'informations existants que la DG Emploi utilise (c'est-à-dire, les pages wiki, l'application Jira, la structure et l'utilisation d'une base d'informations, la structure et l'utilisation d'outils pour une communication officielle avec les organes de gouvernance).

Sous-tâche 2. Amélioration de la stratégie de communication

À partir de l'analyse des lacunes, le contractant devra proposer des améliorations et adaptations de la stratégie de communication de l'EESSI afin de veiller à ce que les outils, les procédures et les méthodes de communication les plus adaptés soient utilisés pour les besoins identifiés.

Le contractant devra développer la stratégie de communication, en s'assurant notamment que:

- tous les rôles, procédures et outils utilisés dans le processus de communication sont documentés de façon appropriée;
- le type de communication utilisé dans le projet EESSI, les outils et les canaux de diffusion des informations, les groupes cibles des différents types de communication, la fréquence des communications, etc. sont clairement définis et expliqués;
- les flux de communication sont, dans la mesure du possible et en fonction de leur contenu, normalisés en termes de présentation, de canaux de diffusion utilisés et de processus employés;
- les activités et initiatives nécessaires à l'amélioration du contenu, la structure des informations sont identifiées afin de veiller à ce que les informations soient facilement accessibles, structurées et complètes, par rapport aux besoins des parties prenantes;
- les activités et initiatives visant à améliorer la connaissance des parties prenantes quant aux sources d'informations pertinentes et que la manière dont elles devraient être exploitées sont identifiées.

Ce faisant, le contractant est tenu d'observer les différents besoins et attentes des groupes cibles auxquels s'adressent les différents types de communication (à savoir, professionnels, techniques, politiques, personnes décisionnaires, grand public).

Sous-tâche 3. Mise en œuvre de la stratégie de communication

Le contractant devra assister la DG Emploi dans la mise en œuvre des activités à partir de la stratégie de communication telle qu'elle a été revue et améliorée, en fonction d'un plan d'action convenu avec la Commission.

Le plan d'action doit exposer en détail les éléments d'action concrets aux fins des objectifs suivants:

- élaboration de procédures de communication normalisées par type de sujet (conformément à ce qui a été identifié dans la stratégie de communication); ces procédures devraient fournir des listes de contrôle internes pour ceux qui émettent la communication, mais permettre également de gérer les attentes de ceux qui reçoivent ou attendent les communications en question;
- contribution à l'élaboration du contenu intégré dans des outils de communication spécifiques (par exemple des fiches d'informations, des bulletins d'informations, tels que mentionnés dans la stratégie de communication, etc.);
- structuration (améliorée) des informations qui sont déjà disponibles dans les outils de communication existants (par exemple le répertoire d'informations, la documentation existante pour les utilisateurs, etc.);
- développement du site web public de l'EESSI (présentation des éléments principaux du contenu, discussion de la présentation, du niveau de détail des informations, etc.);
- formulation de propositions quant à l'engagement des États membres à partager les meilleures pratiques et informations sur les préparatifs nationaux afin de promouvoir le développement progressif d'informations structurées sur les stratégies et expériences de mise en œuvre et de préparation nationales éventuelles de l'EESSI;
- soutenir l'organisation des événements de communication inclus dans la stratégie de communication (le cas échéant).

<u>Indications générales pertinentes pour le lot 2</u>

Le contractant devra collaborer étroitement avec le responsable de la communication de la DG Emploi.

Dans le cadre de sa mission, le contractant doit prévoir la nécessité d'assister et de participer à diverses réunions avec l'équipe interne de l'EESSI (située à Bruxelles) ou l'équipe externe des parties prenantes. La DG Emploi prévoit que le contractant sera convié à participer à 10 à 20 journées de réunions.

Une réunion de démarrage avec la DG Emploi sera organisée au début du contrat.

<u>Le soumissionnaire doit inclure dans son offre les éléments pertinents suivants pour le lot 2:</u>

- **la méthodologie proposée pour la mise en œuvre de ses tâches et sous-tâches;**
- **son point de vue sur le contenu et les éléments utiles éventuels d'une stratégie de communication pour ce type de projet;**
- **des propositions d'activités ou initiatives qui pourraient être intégrées dans la stratégie de communication et mises en œuvre dans le cadre du contrat actuel;**

- **une proposition de programme de travail qui inclut la répartition des ressources pour les différentes sous-tâches, la définition des activités et responsabilités pour les ressources attribuées et un calendrier indicatif;**
- **une explication quant à la manière dont il envisage la coopération avec les services compétents de la Commission, aux méthodes de travail proposées à cet égard, ainsi qu'à sa compréhension de la répartition des responsabilités entre la Commission et le contractant;**
- **une présentation du degré de disponibilité des ressources humaines pour les différentes tâches;**
- **une présentation de sa flexibilité à adapter sa méthodologie, ses initiatives et l'approche proposées, afin de répondre aux besoins changeants du projet EESSI.**

5. Calendrier et rapports

Voir l'article I.2. du contrat.

La durée du contrat sera de 12 (douze) mois civils pour chaque lot, à compter de la date de signature du contrat.

Le contrat initial peut être reconduit 3 fois pour une période de 12 mois civils, sous réserve d'un accord écrit des parties pour chaque renouvellement, avant le paiement du solde. Un renouvellement n'implique aucune modification ou report des obligations existantes.

Rapports et délais spécifiques pour l'exécution des tâches

Le contractant devra:

- veiller à la coordination et à l'émission continues de rapports à l'attention de la Commission européenne. **Le soumissionnaire est tenu d'exposer, dans son offre, la manière dont lesdites coordination et émissions de rapports pourront être organisées**;
- produire, au plus tard 6 mois après la signature du contrat, un **rapport intérimaire** destiné à évaluer les progrès réalisés dans l'accomplissement du programme de travail, accompagné d'un calendrier pour le reste des actions à exécuter avant la fin de la période contractuelle;
- remettre le **rapport final** au plus tard 12 mois après le début de la période contractuelle. Le rapport doit présenter un bref aperçu du travail effectué au cours de l'intégralité de la période contractuelle, ainsi que tous les commentaires, suggestions ou recommandations que le contractant jugerait utiles ou nécessaires. Il doit exposer les détails de toutes les tâches effectuées, les livrables produits et les résultats obtenus.

Tous les rapports doivent être rédigés en anglais et remis sous formats papier et électronique.

Un aperçu du calendrier des livrables est présenté ci-dessous. Ce dernier n'inclut pas les services qui ne suivent pas un calendrier strict, tels que les activités de conseil (qui sont d'une nature plus continue et ad hoc).

LOT1	
Programme de travail et rapports d'activité (pour les tâches 1 et 2)	
T0+2 semaines	Réunion de démarrage avec la Commission
T0+6 semaines	Programme de travail annuel (inclure le détail des activités convenues avec la Commission et leur délai).
T0+6 mois	Rapport intérimaire visant à évaluer les progrès généraux réalisés dans l'accomplissement du programme de travail, ainsi qu'une planification concernant le reste des actions à effectuer pour la fin de la période contractuelle.
T0+11 mois	Projet du rapport final.
T0+12 mois	Rapport final.

Rapports	
Tâche 1	
TR+1 mois	Remise du premier projet de document (activités d'assistance conformément à la tâche 1).
TR+2 mois	Document finalisé incluant les observations de la Commission.
Tâche 2	
TR+6 semaines	Projet de note (concernant les notes qui n'impliquent pas l'analyse des observations reçues des États membres).
TM+2 semaines	Projet de procès-verbaux concernant les réunions de la commission technique, du comité de pilotage et du forum d'experts en sécurité.
T0 + 6 mois	Document de réflexion concernant les développements techniques et initiatives jugés utiles pour les projets en cours et les éventuels projets futurs dans le domaine de la coordination de la sécurité sociale.
T0 + 12 mois	Document de réflexion sur les développements techniques et initiatives jugés utiles pour les projets en cours et les éventuels projets futurs dans le domaine de la coordination de la sécurité sociale.

T0 = date de signature du contrat entre la Commission et le contractant:
TR = date de l'agrément, avec la Commission, relatif au contenu d'une note à présenter aux organismes de gouvernance (sous-tâche 2.1)
TM= date de la réunion

LOT2	
Programme de travail et rapports d'activité	
T0+2 semaines	Réunion de démarrage avec la Commission
T0+6 semaines	Programme de travail annuel (inclure le détail des activités convenues avec la Commission et leur délai).
T0+6 mois	Rapport intérimaire visant à évaluer les progrès généraux dans la réalisation du programme de travail, ainsi qu'un calendrier pour le reste des actions à effectuer pour la fin de la période contractuelle.
T0+11 mois	Projet de rapport final.
T0+12 mois	Rapport final.
Rapports	
T0+2 mois	Analyse des lacunes.
T0+4 mois	Projet d'amélioration de la stratégie de communication.
T0+5 mois	Stratégie de communication finale.
T0+6 mois	Accord avec la Commission concernant le plan d'action pour la mise en œuvre de la stratégie de communication, qui exposera le détail des activités à partir de la stratégie de communication qui sera mise en œuvre avec la collaboration du contractant.
T0+ 12 mois	Mise en place des activités convenues relatives à la communication.

T0 = date de signature

6. Modalités de paiement et contrat type

Lors de l'élaboration de l'offre, le soumissionnaire doit prendre en considération les clauses du projet de contrat comprenant les «conditions et dispositions générales applicables aux contrats de service».

7. Prix

Aux termes des articles 3 et 4 du protocole sur les privilèges et immunités de l'Union européenne, celle-ci est exonérée de tous impôts, taxes et droits, y compris la taxe à 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.

Le prix doit être établi en euros (€), hors TVA, en utilisant, si nécessaire, les taux de conversion publiés au Journal Officiel de l'Union européenne, série C et applicables au jour du lancement de l'appel d'offres, et ventilé conformément au modèle suivant:

Ventilation des prix

Description	Prix unitaire en EUR	Nombre maximum d'unités	Type d'unité	Sous-total par poste en EUR	Totaux en EUR
Honoraires d'experts (à préciser pour chaque tâche spécifique) Détails	0.00	0	j.t.	0.00	0.00
Autres coûts (à préciser) Détails	0.00	0	unités	0.00	0.00
Prix total (article I.3.1.) du contrat					0.00

Le prix total concernant toutes les tâches relatives au **lot 1** ne doit pas dépasser **220 000 EUR.**

Le prix total concernant toutes les tâches relatives au **lot 2** ne doit pas dépasser **60 000 EUR.**

Honoraires et autres coûts

☐ Les honoraires sont exprimés en nombre de personnes/jour, multiplié par le prix unitaire journalier pour chaque expert proposé. Le prix unitaire doit couvrir les honoraires des experts, ainsi que les dépenses administratives. Les coûts du contractant pour sa participation aux réunions doivent être compris dans les honoraires.

☐ Les autres coûts ne sont pas autorisés.

Le prix total ne doit pas dépasser 280 000 EUR pour les deux lots, soit 220 000 EUR pour le lot 1 et 60 000 EUR pour le lot 2.

Partie administrative

8. Participation au marché

Il est rappelé que:

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

Dans le cas où l'Accord multilatéral sur les marchés publics conclu dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce est applicable, 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 à ce propos que les services de recherche et de développement, relevant de la catégorie 8 de l'annexe II A de la directive 2004/18/CE, ne sont pas couverts par cet accord.

9. Groupements d'opérateurs économiques 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 peut être contraint de retenir une forme juridique déterminée lorsque le marché lui a été attribué, dans la mesure où cette transformation est nécessaire à la bonne exécution du marché[9]. Cependant, un groupement d'opérateurs économiques devra désigner en son sein une partie chargée de la réception et du traitement des paiements pour les membres du groupement, de la gestion du service, ainsi que de la coordination. Les documents requis et énumérés aux points 10 et 11 ci-après doivent être fournis par chaque membre du groupement.

Chaque membre du groupement est solidairement responsable à l'égard de la Commission.

10. Critères d'exclusion et moyens de preuve

1) Le soumissionnaire doit fournir une attestation sur l'honneur, dûment datée et signée, mentionnant qu'il ne se trouve pas dans l'un des cas prévus à l'article 93 et à l'article 94, point a), du règlement financier.

Ces articles précisent:

«Article 93:

1. Sont exclus de la participation aux procédures de passation de marchés les candidats ou les soumissionnaires:

[9] Ces entités peuvent avoir ou non la personnalité juridique mais doivent garantir une protection suffisante des intérêts contractuels de la Commission (selon l'État membre concerné, il peut s'agir, par exemple, d'un groupement ou d'une association momentanée).
Le contrat doit être signé par tous les membres du groupement ou par l'un d'eux, dûment mandaté par les autres (une procuration ou autre autorisation valable sera annexée au contrat), lorsque les soumissionnaires n'ont pas constitué d'entité juridique.

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;

f) qui font actuellement l'objet d'une sanction administrative visée à l'article 96, paragraphe 1.

(…)

Article 94:
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; (…)»

2) <u>Le soumissionnaire auquel le marché est à attribuer fournit, dans le délai défini par le pouvoir adjudicateur et avant la signature du contrat, les preuves visées à l'article 134 des modalités d'exécution, confirmant l'attestation visée au point 1 ci-dessus</u>.

Article 134 des modalités d'exécution – Moyens de preuve

§3. 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 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. Le pouvoir adjudicateur accepte comme preuve suffisante que le candidat ou le 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.

Lorsque le document ou le 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.

§4. Suivant la législation nationale du pays d'établissement du candidat ou du soumissionnaire, les documents énumérés au paragraphe 3 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.»

Voir à l'annexe I (qui peut être utilisée comme liste de contrôle) les documents que le candidat, le soumissionnaire ou l'attributaire du marché peut présenter à la Commission européenne en tant que pièces justificatives.

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 marchés lancée par la DG Emploi 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 marchés antérieure et qu'aucun changement n'est intervenu dans sa situation.

11. Critères de sélection

a) Capacité économique et financière:

☐ Capacité économique et financière suffisante pour garantir une prestation continue et satisfaisante pendant toute la durée prévue du contrat.

☐ Chiffre d'affaires suffisant par rapport au volume des tâches à effectuer dans le cadre du contrat.

Tous les soumissionnaires doivent fournir la preuve de leur capacité économique et financière en présentant les documents suivants:

a) un exemplaire complet des comptes annuels des entités juridiques concernées (bilan, compte de pertes et profits, annexes aux comptes et, éventuellement, commentaire des auditeurs) au titre des deux derniers exercices, tels qu'ils ont été approuvés par l'assemblée générale de la société et, le cas échéant, audités et/ou publiés. Ces documents doivent être signés par le représentant autorisé du soumissionnaire;

b) faute des documents mentionnés au point a), le formulaire rempli de l'annexe 6 (Tableau synoptique de la capacité économique et financière), consistant en un extrait des comptes annuels des entités juridiques concernées (bilan, compte de pertes et profits, annexes aux comptes et, éventuellement, commentaire des auditeurs) au titre des deux derniers exercices, tels qu'ils ont été approuvés par l'assemblée générale de la société et, le cas échéant, audités et/ou publiés. Ces documents doivent être signés par le représentant autorisé du soumissionnaire;

c) une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires relatif aux tâches, fournitures ou services auxquels se réfère le marché, réalisés au cours des trois derniers exercices.

Si, pour une raison exceptionnelle que le pouvoir adjudicateur estime justifiée, le soumissionnaire ou le candidat n'est pas en mesure de produire les références demandées, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen jugé approprié par le pouvoir adjudicateur.

b) Capacité technique:

Le soumissionnaire doit démontrer qu'il possède ce qui suit:

Pour le lot 1:

- une expérience de la gestion de projets similaires;
- une expérience de collaboration avec le secteur public (niveau national ou européen);
- les capacités et les moyens suffisants pour mener à bien les tâches prévues, notamment les ressources humaines et techniques (informatiques) nécessaires;
- d'excellentes aptitudes rédactionnelles en anglais, attestées par une expérience de la rédaction de rapports et de notes/documents d'analyse, ainsi que de la compilation, de la structuration et de l'analyse de commentaires de parties prenantes.

Pour le lot 2:

- une expérience de la gestion de projets similaires;
- une expérience solide de l'élaboration et de l'application de plans et de stratégies de communication;
- une expérience de collaboration avec le secteur public (niveau national ou européen);
- les capacités et les moyens suffisants pour mener à bien les tâches prévues, notamment les ressources humaines et techniques (informatiques) nécessaires;
- d'excellentes aptitudes rédactionnelles en anglais, attestées par une expérience de la rédaction de rapports et de notes/documents d'analyse, ainsi que de la compilation, de la structuration et de l'analyse de commentaires de parties prenantes.

Le soumissionnaire est invité à fournir les moyens de preuve suivants (**à la fois pour le lot 1 et le lot 2**):

- la liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années, avec indication de leur montant, de leur date et de leur destinataire, public ou privé;
- les CV et qualifications des employés qui participeront à la réalisation des actions. Les CV doivent inclure une liste des principaux travaux en relation avec l'objet spécifié dans l'appel d'offres. Dans le cas de travaux réalisés pour le compte de la Commission européenne, le candidat doit également indiquer le numéro de référence du contrat passé avec la Commission et la DG/direction/unité pour laquelle le contrat a été exécuté;
- une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du prestataire ou du contractant et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années;
- une indication de la part de marché que le prestataire a l'intention de sous-traiter, ainsi que la liste des sous-traitants envisagés (le cas échéant);

- dans le cas d'offres émanant de groupements, une confirmation écrite de chaque membre du groupement marquant son accord et sa volonté de participer aux travaux si le marché était attribué à son groupement, et décrivant brièvement son rôle.

L'équipe d'experts proposée pour l'exécution de la **tâche 1 du lot 1** doit comprendre, au minimum, un expert qui remplit les conditions suivantes:

- qualifications de niveau II ou supérieur (voir le point 13 de ce document);
- expérience professionnelle d'au moins quatre années dans la gestion de projets informatiques;
- aptitude à comprendre et à traduire les contraintes techniques, opérationnelles et de ressources en stratégies de gestion de projets; cette aptitude doit avoir été démontrée lors de tâches réalisées dans le cadre de projets antérieurs;
- expérience solide dans l'exécution de projets faisant intervenir des structures de gouvernance établies au niveau européen et des parties interinstitutionnelles et transfrontalières;
- excellentes capacités de planification, notamment pour la réalisation et la livraison de projets informatiques;
- excellente maîtrise de l'anglais à l'oral et à l'écrit, en particulier bonnes capacités rédactionnelles et aptitudes à la rédaction de rapports en anglais; ces capacités et aptitudes doivent avoir été précédemment démontrées lors de la rédaction de rapports ou de l'élaboration d'autres documents écrits (des articles, par exemple).

L'équipe d'experts proposée pour l'exécution de la **tâche 2 du lot 1** doit comprendre, au minimum, un expert qui remplit les conditions suivantes:

- qualifications de niveau III ou supérieur (voir le point 13 de ce document);
- expérience professionnelle d'au moins trois années dans les projets internationaux faisant intervenir des parties interinstitutionnelles et transfrontalières et/ou des structures de gouvernance établies au niveau européen;
- connaissance et compréhension approfondies des règles de coordination de la sécurité sociale;
- connaissance des questions juridiques et administratives relatives à l'utilisation des technologies de l'information; cette connaissance doit avoir été précédemment démontrée lors de la participation à des projets présentant une composante informatique;
- **excellentes capacités de communication orale et interpersonnelle** avec une variété de parties prenantes et pour assurer les contacts réguliers avec les États membres et les services de la Commission et prendre la parole lors des réunions des organes de gouvernance; ces capacités doivent avoir été précédemment démontrées lors d'activités dans des organes similaires, d'interventions dans des conférences/ateliers, d'opérations de médiation, etc.;
- excellente maîtrise de l'anglais à l'oral et à l'écrit, en particulier bonnes capacités rédactionnelles et aptitudes à la rédaction de rapports en anglais; ces capacités et aptitudes doivent avoir été précédemment démontrées lors de la rédaction de rapports ou de l'élaboration de documents écrits (des articles, par exemple);
- excellentes capacités de planification et d'organisation du travail; ces capacités doivent avoir été précédemment démontrées lors de la coordination d'équipes de travail, de l'élaboration de plans pour la fourniture d'un service ou d'un produit spécifique ou de l'organisation (du point de vue logistique et du contenu) de séminaires, d'ateliers ou de conférences.

L'équipe d'experts proposée pour l'exécution de la **tâche du lot 2** doit comprendre, au minimum, un expert qui remplit les conditions suivantes:

- expérience professionnelle d'au moins trois années dans les activités liées à la communication;
- solide expérience de l'élaboration d'analyses des lacunes en ce qui concerne l'intégration de la composante «communication» dans un projet dont le but est de fournir un produit ou un service spécifique;
- solide expérience de la définition et de la rédaction de plans et de stratégies de communication;
- solide expérience de projets internationaux faisant intervenir des parties interinstitutionnelles et transfrontalières;
- excellente maîtrise de l'anglais à l'oral et à l'écrit, en particulier bonnes capacités rédactionnelles et aptitudes à la rédaction de rapports en anglais; ces capacités et aptitudes doivent avoir été précédemment démontrées lors de la rédaction de rapports ou de l'élaboration d'autres documents écrits (des articles, par exemple);
- excellentes capacités de communication avec une variété de parties prenantes; ces capacités doivent avoir été précédemment démontrées lors, par exemple, de l'exercice de fonctions de représentation des parties prenantes dans des forums ou de l'animation d'ateliers.

Les experts doivent prouver qu'ils remplissent les exigences prévues par une combinaison des moyens suivants:

- CV
- Liste et exemples de projets réalisés ou auxquels ils ont contribué
- Autres travaux pratiques dans le domaine requis
- Diplômes ou certificats

12. Critères d'attribution

Le marché sera attribué à l'offre présentant le meilleur rapport qualité-prix, compte tenu des critères énumérés ci-dessous (pour les lots 1 et 2).

12.1 Critères qualitatifs

CRITERE D'EVALUATION TECHNIQUE INDIVIDUELLE	*POINTS*
(1) Démarche ▪ Compréhension de la nature de la tâche à effectuer, du contexte dans lequel elle s'inscrit et des contraintes auxquelles elle est soumise ▪ Compréhension des tâches à exécuter et des résultats à atteindre ▪ Applicabilité et pertinence générales des propositions et initiatives pour la bonne réalisation des tâches prévues et adéquation de ces propositions et initiatives avec les besoins de la Commission	*35*
(2) Méthode proposée ▪ Adéquation avec les objectifs et la nature des tâches ▪ Qualité, efficacité et applicabilité de la méthode proposée ▪ Disponibilité et flexibilité démontrées dans l'offre ▪ Qualité, efficacité et applicabilité des méthodes de coordination et de travail proposées par l'équipe d'experts et adéquation de ces méthodes avec celles des services de la Commission ▪ Qualité du système d'information continue à destination de la Commission	*35*

(3) Organisation du travail et plan qualité ▪ Présentation claire de l'organisation du travail ▪ Efficacité et adéquation de la répartition des tâches entre les ressources proposées ▪ Efficacité et adéquation des structures de gestion et de la coordination du travail de l'équipe d'experts par rapport aux tâches à effectuer ▪ Adéquation de l'équipe proposée avec les tâches à effectuer ▪ Efficacité des processus d'assurance de la qualité	*30*
Nombre maximal de points pouvant être attribués	*100*

L'offre retenue sera évaluée en fonction des critères d'attribution qualitatifs ci-dessus et du coefficient de pondération applicable à chaque critère.

- **moins de 70 % du total des points pour l'ensemble des critères d'attribution;**
- **moins de 50 % des points attribués pour un seul critère des critères d'attribution.**

Les soumissionnaires doivent développer tous les aspects abordés dans le présent cahier des charges de manière à obtenir un maximum de points. Ne reprendre que les exigences exposées dans le cahier des charges, sans entrer dans les détails ou proposer de valeur ajoutée, ne permettra d'obtenir qu'un total de points très médiocre. En outre, si certains éléments essentiels du cahier des charges ne sont pas expressément abordés dans l'offre, la Commission pourra décider d'attribuer la note de zéro pour les critères d'attribution qualitatifs correspondants.

Ces critères, pondérés comme indiqué ci-dessus, détermineront la qualité des offres et seront rapportés au prix afin d'établir quelle est l'offre qui présente le **meilleur rapport qualité-prix**.

12.2. Prix

Les offres dont le **prix total serait supérieur au montant maximal de 220 000 EUR, pour le lot 1, ou de 60 000 EUR, pour le lot 2**, **seront exclues** de la suite de la procédure d'évaluation.

12.3. Note finale

Le marché sera attribué à l'offre qui présente le meilleur rapport qualité-prix (celle qui est économiquement la plus avantageuse) sur la base du ratio entre le total de points obtenus pour les critères d'attribution qualitatifs et le prix, selon la formule suivante:

Note finale = (note qualité x 0,60) + [(offre de prix la plus intéressante/prix proposé)x 100] x 0,40

Remarque: L'offre de prix la plus intéressante dans ce contexte fait référence aux seules offres ayant passé les seuils indiqués au point 12.1.

13. Contenu et présentation des offres

Contenu des offres

L'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 11 et 12 ci-dessus);
- ☐ un formulaire d'identification bancaire dûment complété et signé par la banque;
- ☐ un formulaire «Entité légale» dûment complété;
- ☐ le prix;
- ☐ les nom et 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 d'accès au marché: les soumissionnaires doivent indiquer l'État dans lequel ils ont leur siège social ou sont établis, en fournissant les justificatifs nécessaires conformément à leur législation nationale;
- ☐ le CV détaillé des experts proposés;
- ☐ la liste des experts désignés, classés par niveau de compétences selon les critères ci-après.

Niveau de qualification I
Expert hautement qualifié ayant assumé des responsabilités importantes dans sa profession, recruté pour ses capacités de gestion/supervision, de réflexion et de créativité dans l'exercice de sa profession. *L'expert doit justifier d'au moins 15 années d'expérience professionnelle, dont au moins 7 dans le cadre du secteur professionnel concerné et des tâches à accomplir.*
Niveau de qualification II
Expert hautement qualifié ayant assumé des responsabilités dans sa profession, recruté pour ses capacités de gestion/supervision, de réflexion et de créativité dans l'exercice de sa profession. *L'expert doit justifier d'au moins 10 années d'expérience professionnelle, dont au moins 4 dans le cadre du secteur professionnel concerné et des tâches à accomplir.*
Niveau de qualification III
Expert confirmé ayant reçu une formation de haut niveau dans sa profession, recruté pour ses capacités de réflexion et de créativité dans l'exercice de sa profession. *L'expert doit justifier d'au moins 5 années d'expérience professionnelle, dont au moins 2 dans le cadre du secteur professionnel concerné et des tâches à accomplir.*
Niveau de qualification IV
Expert débutant, nouveau venu dans la profession, mais titulaire d'un diplôme universitaire ou d'une formation équivalente dans le cadre du secteur professionnel concerné et des tâches à accomplir.

Présentation des offres

Les offres doivent être présentées en triple exemplaire (un original et deux copies).

Elles doivent comprendre toutes les informations requises par la Commission (voir les points 7, 9, 10 et 11 ci-dessus).

Elles doivent être claires et concises.

Elles doivent être signées par le représentant légal.

Elles doivent être remises conformément aux conditions précisées dans la lettre d'invitation à soumissionner et dans les délais fixés.