

**CONCEPTION ET REALISATION DE FORMATIONS AU MANAGEMENT POUR LES MANAGERS
DE LA DIRECTION GENERALE DE L'AVIATION CIVILE.**

Cahier des Clauses Particulières

Numéro de la consultation : 2025RDCRH01

Procédure de passation : procédure adaptée, en application de l'article R2123-1 3° de la commande publique.

TABLE DES MATIERES

PARTIE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES	5
ARTICLE 1 – PREAMBULE.....	5
1.1 Présentation générale	5
1.2 Présentation des directions et services.....	5
ARTICLE 2 – OBJET DE L’ACCORD-CADRE	7
ARTICLE 3 - PROCEDURE DE PASSATION.....	7
ARTICLE 4 – FORME ET ETENDUE DE L’ACCORD-CADRE	7
4.1 Forme de l’accord-cadre	7
4.2 Montant de l’accord-cadre	7
4.3 Durée d’exécution de l’accord-cadre	7
4.4 Lieux d’exécution	7
4.5 Documents contractuels	7
ARTICLE 5 – MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS	8
5.1 Représentation du pouvoir adjudicateur	8
5.2 Représentation du titulaire	8
ARTICLE 6 – CONDITIONS D’EXECUTIONS.....	9
6.1 Mise en place de l'équipe technique	9
6.2 Remplacement des intervenants	9
6.3 Délai, durée ou date d'exécution.....	9
6.4 Emission et exécution des bons de commande	9
6.5 Les exigences relatives aux prestations.....	10
6.6 Modification des prestations en cours d’exécution	10
ARTICLE 7 – OBLIGATION DU TITULAIRE	10
7.1 Obligation de résultats	10
7.2 Obligation de moyens	10
7.3 Obligation de conseil	10
7.4 Obligation d'information.....	10
7.5 Obligations de confidentialité.....	11
7.6 Responsabilité du titulaire.....	11
ARTICLE 8 – OBLIGATION DE L’ACHETEUR	11
ARTICLE 9 – CLAUSES ENVIRONNEMENTALES.....	11
ARTICLE 10 – PILOTAGE DES PRESTATIONS.....	12
10.1 Echange et relecture des livrables	13
10.2 Opérations de vérification et contrôle des prestations collectives de formation	13

10.3 Décisions après vérification	13
ARTICLE 11 – PENALITES ET INDEMNITES	13
11.1 Pénalités pour prestations non conformes	14
11.2 Pénalités de retard	14
11.3 Annulation des prestations du fait de la DGAC : indemnités	14
ARTICLE 12 – CLAUSE DE REEXAMEN	15
ARTICLE 13 – REGIME FINANCIER.....	15
13.1 Forme et contenu des prix	15
13.2 Révision des prix	15
13.3 Avances.....	16
13.4 Retenue de garantie et cautionnement	16
13.5 Intérêts moratoires.....	16
ARTICLE 14 – MODALITES DE FACTURATION	17
14.1 Mentions obligatoires	17
14.2 Taux de TVA.....	17
14.3 Monnaie	17
14.4 Transmission des factures.....	17
ARTICLE 15 – DISPOSITIONS DIVERSES	18
15.1 Forme des notifications et des informations.....	18
15.2 Langue	18
15.3 Sous-traitance	18
15.4 Co-traitance	19
15.5 Assurances.....	19
15.6 Autres obligations administratives	20
15.7 Résiliation	20
15.8 Exécution aux frais et risques du titulaire	20
15.9 Litiges et contentieux	21
ARTICLE 16 – DEROGATION AU CCAG.....	21
PARTIE II - CLAUSES TECHNIQUES	21
ARTICLE 1 - PRESENTATION DES PRESTATIONS.....	21
1.1 Public	21
ARTICLE 2 - LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	22
ARTICLE 3 - DEFINITION DES PRESTATIONS	23
3.1 Sessions de formation	23
3.2 Les objectifs des formations.....	27
3.3 La pédagogie	27

3.4 Intervenants	28
3.5 Livrables.....	29
ARTICLE 4 - MODALITES ADMINISTRATIVES :	29
4.1 Convocations	29
4.2 Emargement	29
4.3 Dispositifs d'évaluation	29
4.4 Bilan des prestations	30
ARTICLE 5 - DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	30
5.1 L'accessibilité numérique.....	30
5.2 L'accueil d'un stagiaire présentant une déficience auditive ou visuelle	31
6.3 L'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR)	31
6.4 Incidents	31

PARTIE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES

ARTICLE 1 – PREAMBULE

Dans un contexte marqué par la tension accrue sur les ressources humaines, il est attendu des cadres qu'ils assument pleinement les responsabilités managériales et les fonctions d'encadrement supérieur inhérentes à la haute fonction publique. Afin de former et de préparer ses cadres, le pôle formation continue transverse (FCT) du Secrétariat Général de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) souhaite renforcer son offre de formation en matière de management.

1.1 Présentation générale

La DGAC joue un rôle central dans le monde du transport aérien français, européen et international. Pour la Direction générale du Ministère chargé des transports, elle est garante de la sécurité et de la sûreté du trafic aérien.

A cet effet, les missions suivantes lui sont assignées :

- Veiller au maintien de la sécurité du transport aérien à son plus haut niveau ;
- Veiller à réduire les nuisances, en particulier sonores et atmosphériques, générées par le transport aérien ;
- Réguler le marché du transport aérien ;
- Contrôler le trafic aérien ;
- Garantir la qualité de la formation des filières des métiers de l'aviation civile ;
- Collaborer avec l'ensemble des constructeurs, motoristes, équipementiers et gestionnaires d'aéroports.

Pour assurer sa mission, la DGAC comprend trois directions et un secrétariat général.

Elle compte environ 10 500 agents, majoritairement rattachés de la filière technique et répartis en métropole comme en outre-mer et auprès des instances internationales et européennes.

1.2 Présentation des directions et services

- La Direction du Transport Aérien (DTA) est chargée de préparer les orientations stratégiques de l'État en matière d'aviation civile. Elle élabore le cadre institutionnel, réglementaire et économique du secteur aérien, dans le souci de répondre aux exigences d'un transport aérien durable. La DTA est au croisement des acteurs du secteur (compagnies, aéroports, constructeurs aéronautiques, personnels, passagers ...) et des politiques publiques (développement durable, sûreté, international...).
- Service à compétence nationale, le Service Technique de l'Aviation Civile (STAC) est rattaché à la DTA et est chargé des questions techniques aéroportuaires et aéronautiques sur tout le territoire national, en métropole et outre-mer. Les missions du STAC s'exercent dans les domaines des ouvrages, installations et équipements aéroportuaires, des services de navigation aérienne, de l'environnement et de la sûreté des transports. Le STAC est implanté sur les sites de Bonneuil, Biscarosse et Toulouse.
- En matière de sécurité du transport aérien, les modalités de la surveillance et du contrôle sont l'apanage de la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile (DSAC). Ces métiers sont confiés à des personnes justifiant d'une connaissance étendue couvrant les domaines opérationnels, techniques, et réglementaires de l'exploitation aérienne. Les métiers de la

surveillance requièrent une compétence technique particulière et se retrouvent dans les domaines de la sécurité et de la sûreté du transport aérien mais aussi de l'environnement. Les personnels impliqués appartiennent à des corps de la fonction publique techniques (ingénieurs et techniciens de l'aviation civile) ou administratifs (de catégorie A et B) recrutés sur concours. Ces agents peuvent aussi venir de l'industrie ou être issus des corps techniques personnels navigants, pilotes notamment. Huit directions inter-régionales (DSAC/IR) réparties sur le territoire métropolitain assurent ces missions localement.

- La Direction des services de la Navigation aérienne (DSNA) gère un espace aérien de 1 000 000 km². Pour cela, elle s'appuie sur des centres en route de la Navigation aérienne (CRNAs) et des services de Navigation aérienne (SNAs). La DSNA est composée d'un échelon central de management (comprenant une direction de la stratégie et des ressources et une direction de la sécurité) et de deux grandes directions, la direction de la Technique et de l'Innovation (DTI) et la direction des Opérations (DO).
- L'agence Comptable du Budget Annexe de l'Aviation Civile : L'exécution des recettes et des dépenses de la DGAC s'effectue dans le cadre du budget annexe « Contrôle et Exploitation Aériens » (BACEA). Cette organisation financière passe par l'agence comptable, organisée autour de :
 - 1 agence comptable principale (ACP) située à Paris,
 - 2 agences comptables secondaires (ACS) en métropole à Aix en Provence et à Toulouse
 - 3 agences comptables secondaires (ACS) en Outre-mer (Antilles-Guyane), Océan indien, Tahiti.

Leurs principales missions consistent à :

- Collecter les ressources du BACEA, (redevances et taxe d'aviation civile) et les taxes reversées à des tiers comme les aéroports ou l'Agence France Développement...
 - Contrôler, viser et régler les dépenses,
 - Tenir la comptabilité et produire les comptes à la Cour des Comptes.
- Le Secrétariat général : Placé sous l'autorité de la direction générale, le secrétariat général (SG) est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de la DGAC en matière d'organisation des services, en particulier la gestion des ressources humaines, la formation, le dialogue et l'action sociale, la préparation et l'exécution du budget, les affaires financières, le contrôle de gestion et le pilotage de la performance par les objectifs, l'expertise juridique et du contentieux, le système d'information de gestion et de pilotage, les fonctions supports et schéma pluriannuel de stratégie immobilière. Le SG joue en particulier un rôle transversal indispensable pour contribuer à fédérer l'ensemble des autres directions. Il est également l'interlocuteur de la fonction publique et du budget pour toutes les questions statutaires. Enfin il est le garant d'un dialogue social de qualité. Organisé en 3 sous-directions basées au siège de la DGAC, en 3 services à compétence nationale avec des représentations dans toute la France y compris hors métropole et 10 Secrétariats Inter Régionaux (SIR). Chacune de ses structures possède un portefeuille de missions clarifié et son action impacte tous les agents. Le secrétariat général assure la tutelle de l'ENAC.

ARTICLE 2 – OBJET DE L’ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet la conception et la réalisation de formations au management en présentiel et en distanciel pour les managers de la Direction Générale de l'Aviation Civile de Métropole et des DROM-COM.

L'accord-cadre porte sur des prestations de service. Le CCAG de référence est le CCAG/FCS.

Les Codes CPV identifiés pour cette consultation sont les suivants :

- Services de formation professionnelle - 80530000-8
- Séminaires de formation- 805220000-9

ARTICLE 3 - PROCEDURE DE PASSATION

L'accord-cadre est passé sous la forme d'une procédure adaptée, en application de l'article R2123-1 3° de la commande publique.

ARTICLE 4 – FORME ET ETENDUE DE L’ACCORD-CADRE

4.1 Forme de l'accord-cadre

Le présent marché est un accord-cadre exécuté par émission de bons de commande conformément aux articles R2162-2 paragraphe 2 et R.2162-13 à 14 du Code de la commande publique. L'accord-cadre est mono-attributaire.

4.2 Montant de l'accord-cadre

Le montant maximum fixé pour la durée totale, reconductions comprises, est de 800 000 € HT.

4.3 Durée d'exécution de l'accord-cadre

Le présent marché est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date de notification. Il est reconductible 3 fois par tacite reconduction pour une période d'un an, soit une durée totale de 4 ans.

Dans le cas d'une non-reconduction, l'acheteur notifie sa décision au titulaire 2 mois avant la date de fin de validité de l'accord-cadre. Les bons de commande émis avant la décision de non-reconduction continuent à s'exécuter jusqu'à leur terme.

4.4 Lieux d'exécution

L'article 3 partie II du présent document détaille les éléments relatifs aux lieux d'exécution.

4.5 Documents contractuels

L'accord-cadre est constitué des éléments contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement (AE) et son annexe financière ;
- le présent cahier des clauses particulières (CCP)
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux fournitures courantes et services (CCAG / FCS), approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;

- l'offre technique du titulaire ;
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification de l'accord-cadre ;

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG FCS, l'accord-cadre est également constitué des éléments contractuels énumérés ci-dessous :

- les CV de l'équipe du titulaire en charge de la réalisation de la prestation lors de modification ;
- les bons de commande ;
- les échanges écrits (mails, comptes-rendus de réunions de suivi de prestations...) si ceux-ci comportent des éléments impactant le bon déroulement de la prestation (précisions apportées sur le besoin...).

ARTICLE 5 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1 Représentation du pouvoir adjudicateur

Au sein du secrétariat général de la direction générale de l'aviation civile (DGAC), la secrétaire générale en tant que représentant du pouvoir adjudicateur est dénommée l'acheteur mais aussi par le terme « personne publique », « pouvoir adjudicateur », ou « DGAC ».

La sous-direction des compétences et des ressources humaines (SDCRH) du secrétariat général et plus particulièrement le pôle Formation Continue Transverse (FCT) est l'interlocuteur auprès du titulaire pour le suivi et la coordination administratifs et techniques du marché. Ce pôle assure également le suivi financier de l'exécution du marché et valide la demande d'achat.

Les représentants de l'acheteur sont :

- la sous-directrice des compétences et des ressources humaines (SDCRH) ;
- la cheffe de bureau du Pôle formation continue transverse, son adjoint ainsi que les chefs des divisions qui en dépendent ;
- les chargés de formation.

L'acheteur notifie toute modification de l'interlocuteur au titulaire.

5.2 Représentation du titulaire

Le titulaire désigne un interlocuteur unique, habilité à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins du suivi et de l'exécution de l'accord-cadre. Le nom, le profil et les coordonnées de cet interlocuteur unique figurent dans le mémoire technique, par dérogation à l'article 3.4.1 du CCAG/FCS.

Pendant toute la durée de l'accord-cadre, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé de l'interlocuteur unique.

Si le titulaire souhaite remplacer de son initiative l'interlocuteur unique pendant la durée de l'accord-cadre, il en informe sans délai l'acheteur et lui communique le nom, le profil et les coordonnées du remplaçant.

Le remplaçant proposé par le titulaire est toujours soumis à l'approbation de l'acheteur.

En aucun cas, le remplacement de l'interlocuteur unique ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D’EXECUTIONS

6.1 Mise en place de l'équipe technique

Le titulaire s'engage à mettre en place les intervenants identifiés dans son offre. Tout nouvel intervenant doit impérativement respecter les profils mentionnés dans la composition de l'équipe affectée au projet (représentant du titulaire et son équipe) laquelle figure dans son offre technique.

Les qualités et profils des intervenants sont précisés dans les clauses techniques du présent document.

6.2 Remplacement des intervenants

Le remplacement d'un des membres de l'équipe pédagogique doit être effectué par un professionnel de compétence, d'expérience et de formation similaires à celles proposées dans l'offre du titulaire.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, la personne publique contractante se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants. Le titulaire doit alors se conformer à la demande de l'acheteur et proposer à la validation de ce dernier un nouvel intervenant en fournissant son curriculum vitae (CV).

De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le titulaire transmet alors le CV au correspondant FCT pour validation.

Tout remplaçant est soumis à l'approbation de l'acheteur. Tout refus sera motivé.

Le titulaire procède au remplacement du ou des intervenants dans un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la validation par l'acheteur du ou des profils proposés.

En cas de force majeure, comme un remplacement de dernière minute, l'obligation de présentation ne peut s'appliquer. Le titulaire doit alors s'assurer que le remplaçant qui intervient en cours de marché a reçu une connaissance suffisante des prestations à effectuer.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

6.3 Délai, durée ou date d'exécution

Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel et/ou la durée et /ou la date d'intervention, il doit formuler une demande expresse de modification exposant clairement les circonstances et les nouveaux délais, les nouvelles durées et/ou les dates demandées dans les conditions prévues du CCAG de référence.

6.4 Emission et exécution des bons de commande

Les bons de commande sont édités par le SIR Grand Paris.

Chaque bon de commande précise a minima :

- le numéro et la date du bon de commande ;
- le numéro de l'accord-cadre ;
- la désignation et la quantité des prestations commandées ;
- le(s) lieu(x) d'exécution de la formation le cas échéant ;

- le prix correspondant hors taxes (HT), le taux de TVA en vigueur, le prix taxes comprises (TTC) ;
- le code service exécutant soit pour le 05C ;
- le montant total du bon de commande en HT et en TTC.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre. Leur exécution peut se poursuivre pendant une durée maximale de six mois après la fin de l'accord-cadre.

6.5 Les exigences relatives aux prestations

Le titulaire est responsable de tout élément qui lui est confié. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par l'accord-cadre.

6.6 Modification des prestations en cours d'exécution

Pendant l'exécution de l'accord-cadre, la personne publique peut prescrire au titulaire des modifications relatives aux prestations ou accepter les modifications qui lui seraient proposées par le titulaire.

La décision de la personne publique est notifiée par écrit au titulaire qui, faute de réserves formulées dans un délai de cinq jours à compter de son envoi, est réputé l'avoir acceptée.

Toutefois, toute modification entraînant un changement du prix ne peut être réalisée que par avenant.

ARTICLE 7 – OBLIGATION DU TITULAIRE

7.1 Obligation de résultats

Le titulaire a une obligation de résultats quant à la livraison des livrables qui figurent au présent CCP.

7.2 Obligation de moyens

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer des prestations conformes aux règles de la profession et aux prescriptions du cahier des clauses particulières et de son offre.

Les divers problèmes consécutifs au non-respect par le titulaire des engagements que la bonne exécution de l'accord-cadre lui impose, seront dans la mesure du possible traités à l'amiable. A défaut d'arrangement, la personne publique peut résilier l'accord-cadre.

7.3 Obligation de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde concernant les prestations fournis à l'acheteur. Dans l'hypothèse où le titulaire n'aurait pas respecté cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

7.4 Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

7.5 Obligations de confidentialité

Le titulaire s'engage pour lui, ses co-traitants et sous-traitants à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentielles les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution de l'accord-cadre, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de l'acheteur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors de l'accord-cadre ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses co-traitants, sous-traitants et fournisseurs.

L'acheteur pourra demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux torts du titulaire.

7.6 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges. Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les durées, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant l'accord-cadre. Les prestations devront être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation de l'accord-cadre mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses co-traitants, sous-traitants et fournisseurs.

ARTICLE 8 – OBLIGATION DE L'ACHETEUR

L'acheteur fournit toute information utile au titulaire pour l'exécution du marché. Il désigne à cet effet un correspondant en communiquant son nom, sa fonction et ses coordonnées complètes.

ARTICLE 9 – CLAUSES ENVIRONNEMENTALES

En application de l'article 16.2 du CCAG-FCS, le titulaire ainsi que son éventuel co-traitant et/ou sous-traitant respecte les obligations environnementales en matière de production des livrables sous forme dématérialisée pour l'ensemble des formations.

En cas d'indisponibilité de la plate-forme ou de problème technique avéré, des supports papier pourront être remis, imprimés sur papier recyclé ou certifié, avec un usage économe de ressources informatiques.

Le titulaire veille à limiter l'usage de supports à usage unique, à optimiser les déplacements éventuels des formateurs, conformément à l'arrêté du 6 mars 2025 pris pour l'application du décret no 2006-781 du 3 juillet 2006 modifié et relatif à la politique de déplacement professionnels des agents affectés à la direction générale de l'aviation civile ou voyageant pour son compte et du bureau d'enquêtes et d'analyses pour la sécurité de l'aviation civile ; et à privilégier des outils ou pratiques écoresponsables dans la conduite des sessions.

ARTICLE 10 – PILOTAGE DES PRESTATIONS

En dehors des prestations demandées, le pilotage des prestations est réalisé au travers de réunions ou de contacts réguliers (présentiel ou distanciel) entre le représentant du pouvoir adjudicateur et le titulaire :

Réunion de démarrage : La prestation débute par une réunion de démarrage au cours de laquelle le représentant du pouvoir adjudicateur présente son organisation, son activité et les données disponibles relatives aux prestations.

L'objet de cette réunion est de :

- S'assurer de la bonne compréhension mutuelle de la prestation à mener (objectifs des formations, organisation, lieux de formation le cas échéant et engagements en fin de formation)
- Rappeler le processus de validation / acceptation des prestations
- Préciser les modes de communication et / ou de sollicitation du représentant du pouvoir adjudicateur et de ses équipes envers le prestataire
- Cadrer la réalisation des principales prestations attendues.

Réunions / contacts d'avancement et suivi de l'avancement de projet :

En tant que de besoin, une réunion d'avancement et des contacts réguliers assureront un suivi au plus près de l'état des prestations, afin de s'assurer de l'adéquation entre le besoin exprimé et la prestation réalisée.

Les comptes rendus de ces réunions sont rédigés par le titulaire et envoyés par courriel au pôle FCT.

Un point peut également être organisé pour échanger sur le déroulement de la formation pour l'ensemble des modules et ateliers.

L'objectif est double :

- Apporter, si nécessaire, des éléments complémentaires à l'évaluation à chaud.
- Identifier les axes d'amélioration

Ce point peut se faire sous forme de réunion ou de compte rendu.

La DGAC se laisse le choix d'organiser la réunion en plus du compte rendu écrit si elle le juge nécessaire.

La participation à ces réunions et la rédaction d'un compte rendu ne donnent pas lieu à

facturation.

10.1 Echange et relecture des livrables

Durant la période de réalisation de l'accord-cadre, et sur accord des parties, il peut y avoir des échanges entre le titulaire et l'acheteur. Ces demandes d'avis ne justifient pas une prolongation de délai d'exécution. Ils sont distincts des opérations de vérification.

10.2 Opérations de vérification et contrôle des prestations collectives de formation

La prestation du présent accord-cadre fait l'objet, à l'issue de son exécution, de vérifications visant à constater que la prestation effectuée répond aux stipulations et aux spécifications énoncées dans le présent document. Ces opérations de vérification sont effectuées par l'acheteur ou son représentant, conformément aux dispositions du présent CCP et du chapitre V du CCAG/FCS.

Les opérations de vérification qualitatives ont pour objet de permettre au pouvoir adjudicateur de contrôler notamment que le titulaire :

- a mis en œuvre les moyens définis dans le marché, conformément aux prescriptions qui y sont fixées;
- a réalisé les prestations définies dans le marché comme étant à sa charge, conformément aux dispositions contractuelles.

10.3 Décisions après vérification

Le titulaire transmet la liste des présents ou les feuilles d'émargement signées dès la fin de la session de formation ou le 1er jour ouvré qui suit la session de formation.

Les décisions après vérification sont telles que fixées par le chapitre V aux articles 24 et 25 du CCAG/FCS.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de 15 jours calendaires pour prononcer une décision d'admission, d'ajournement, de réfaction, ou de rejet.

A l'issue des vérifications des prestations, l'acheteur prend l'une des décisions suivantes :

- **Réception** : les prestations, documents et livrables sont réputés conformes aux spécifications énoncées dans le marché et l'offre du titulaire.
- **Réception avec réfaction** : bien que les prestations, documents et/ou livrables ne satisfassent pas entièrement aux spécifications, elles sont acceptées par la personne publique moyennant une réfaction d'un montant déterminé. Les conditions de mise en œuvre sont celles prévues au CCAG.
- **Ajournement** : Si les prestations ne sont pas conformes aux spécifications contractuelles, mais que l'acheteur estime qu'elles peuvent être rendues conformes par une nouvelle exécution en tout ou partie de la prestation, l'acheteur prononce au moyen d'une décision, un ajournement motivé et assorti d'un délai spécifié dans la décision pour parfaire la prestation. Ce délai court à compter de la date de notification. Les frais éventuels correspondant sont exclusivement à la charge du titulaire.
- **Rejet** : si la prestation ne respecte pas les spécifications du CCP ou les conditions de l'offre du titulaire, l'acheteur peut prendre une décision de rejet.

ARTICLE 11 – PENALITES ET INDEMNITES

Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable et elles sont dues dès le premier euro. Elles ne sont pas soumises à l'application de la TVA.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de la personne publique de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie de l'accord-cadre aux frais et risques du titulaire.

11.1 Pénalités pour prestations non conformes

Le dossier de pénalités constitué est présenté à la décision de l'acheteur ou de son représentant. Si des pénalités doivent être appliquées, le montant correspondant est porté par l'ordonnateur sur la facture du titulaire et cette modification lui est notifiée.

S'il est constaté que les sessions de formation ont été assurées mais ne sont pas conformes aux engagements contractuels, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité équivalente à 50% de la valeur globale du bon de commande par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG/FCS.

11.2 Pénalités de retard

Si le titulaire transmet la liste des présents ou la fiche d'émargement au pôle FCT dans un délai supérieur à 10 jours calendaires à compter de la date de fin de la formation ou du 1^{er} jour ouvré après la fin de la formation, une pénalité de 100 € HT sera appliquée par jour de retard.

11.3 Annulation des prestations du fait de la DGAC : indemnités

L'annulation sans report d'une session de formation ou la modification de la durée d'une session par l'acheteur s'effectue par courriel avec AR.

Les délais énoncés commencent à courir le lendemain de la date de réception de l'AR de l'avis d'annulation ou de modification. Ces délais s'entendent en jours calendaires et sont décomptés conformément à l'article 3.2 du CCAG/FCS.

L'indemnité à régler au titulaire, en cas d'annulation d'une commande par la DGAC, hors cas de force majeure, est calculée comme suit :

- annulation notifiée au moins sept jours (J-7) avant la date présumée de début de formation telle que figurant sur le bon de commande : pas d'indemnité.
- annulation notifiée moins de sept jours et jusqu'à la veille de la formation (J-1) telle que figurant sur le bon de commande : 30 % du montant des prestations commandées.
- annulation notifiée le jour J de la formation telle que figurant sur le bon de commande : 100% du montant de la prestation concernée.

11.4 Annulation des prestations du fait du titulaire

L'annulation sans report d'une session de formation par le titulaire s'effectue par courriel avec AR.

Les pénalités dues par le titulaire en cas d'annulation d'une commande, hors cas de force majeure, est calculée comme suit :

- Annulation notifiée au moins sept jours (J-7) avant la date présumée de début de formation telle que figurant sur le bon de commande : pas d'indemnité ;
- Annulation notifiée moins de sept jours et jusqu'à la veille de la formation (J-1) telle que figurant sur le bon de commande : 30 % du montant des prestations commandées.
- Annulation notifiée le jour J de la formation telle que figurant sur le bon de commande : 100% du montant de la prestation concernée.

ARTICLE 12 – CLAUSE DE REEXAMEN

En application de l'article R2194-1 du code de la commande publique, la présente clause de réexamen a pour objet de définir les modalités d'intégration de besoins complémentaires liés à l'objet du marché à la suite de circonstances imprévues pendant son exécution, sans risquer d'en bouleverser l'économie générale.

La mise en œuvre de la clause de réexamen peut notamment avoir pour objet d'ajouter des prestations complémentaires ne figurant pas dans le marché initial mais devenues nécessaires.

ARTICLE 13 – REGIME FINANCIER

13.1 Forme et contenu des prix

Les prix des prestations figurent en annexe à l'acte d'engagement. Ces prix sont fermes pendant une période d'un an à compter de la notification du marché.

Les prix sont ensuite révisables à date anniversaire du marché et proposés par le titulaire du marché.

Les prix sont réputés inclure :

- l'ensemble des frais afférents à la réalisation des prestations définis dans le présent document ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations (exemple location de locaux).

Les prix sont établis en euros, hors taxes et TTC.

13.2 Révision des prix

Le prix est révisé à l'issue d'une durée d'exécution de 12 mois, sur proposition du titulaire au plus tard deux mois après la date anniversaire de notification du marché (passé ce délai, le titulaire renonce à la révision pour la période concernée) par application de la formule paramétrique suivante :

$$P = P_0 \times (S_1 / S_0)$$

Dans laquelle :

P : Prix révisé des prestations,

P₀ : Prix initial du marché établi aux conditions économiques du mois zéro (M0).

S₀ = L'indice Syntec publié à la date du mois de remise des offres,

S1 = Le dernier indice Syntec connu et publié à la date de la révision.

Les prix ainsi révisés sont modifiés par simple substitution de l'annexe financière sans qu'il ne soit besoin d'établir un avenant.

Les prestations commandées avant la date de révision sont facturées sur la base des prix initiaux, les commandes émises après la date de révision sont facturées sur la base des nouveaux prix.

13.3 Avances

Le présent accord-cadre peut donner lieu au versement d'une avance conformément aux articles R2191-3, 2191-5, 2191-10 et R2191-16 du code de la commande publique.

Les modalités de versement de l'avance sont fixées par l'article R2191-17 du code de la commande publique.

Une avance de 30% est accordée pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50 000 euros HT.

Cette avance est calculée sur la base du montant du bon de commande, diminuée le cas échéant du montant des prestations confiées à des sous-traitants et donnant lieu à paiement direct.

Le délai de versement de l'avance court à compter de l'émission du bon de commande.

Le remboursement de l'avance s'effectue selon les modalités des articles R2191-11 à 12 et R2191-19 (2°) du code de la commande publique.

13.4 Retenue de garantie et cautionnement

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie.

13.5 Intérêts moratoires

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L.2192-10 du code de la commande publique.

Le délai de paiement est fixé à 30 jours maximum. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article R.2191-12 et suivants du code de la commande publique.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L.2192-12 et suivants et R.2192-31 à R.2192-36 du code de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal inclus et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminués des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

ARTICLE 14 – MODALITES DE FACTURATION

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le titulaire et après attestation du service fait par l'acheteur.

Les paiements seront effectués par virement au compte du titulaire.

14.1 Mentions obligatoires

Les factures comportent les mentions obligatoires, conformément à l'article 242 nonies A de l'annexe II du code général des impôts et à l'article D. 2192-2 du code de la commande publique.

Les factures comportent au minimum les mentions suivantes :

- le nom et l'adresse du titulaire
- le numéro et la date de notification du marché
- le numéro d'engagement juridique
- la nature et le détail des prestations
- le montant total HT
- le taux et le montant de la TVA
- le montant TTC
- la date d'établissement de la facture
- les références du compte bancaire ouvert au nom du titulaire
- le numéro SIRET de la DGAC: 120 064 019 00074
- le code de service exécutant, figurant sur le bon de commande (05C)

14.2 Taux de TVA

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

14.3 Monnaie

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro.

14.4 Transmission des factures

La transmission des factures s'effectue conformément aux dispositions :

- des articles L. 2192-1 à L. 2192-7 et D. 2192-1 à R. 2192-3 du code de la commande publique ;
- de l'arrêté du 9 décembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission des factures :

1) Mode portail :

Le titulaire utilise le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l'URL <https://chorus-pro.gouv.fr>, aux fins de, soit :

- Déposer ses factures sur le portail
- Saisir directement ses factures

2) Mode service ou API (Application Programming Interface) :

Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers. L'émetteur de facture s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro comme par exemple le dépôt ou la saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et le téléchargement de pièces complémentaires, etc.

3) Mode EDI (Echange de données informatisées) :

Le titulaire envoie ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers par transfert de fichier. Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur de facture adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation.

Préalables techniques et réglementaires : pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet suivant : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/>

Pour tout renseignement complémentaire, le titulaire peut s'adresser à : https://portail.chorus-pro.gouv.fr/aife_csm/?id=aife_contact

Attention : Dans Chorus-Pro, la DGAC est considérée comme un service "hors Etat", il faudra cocher "non" dans la zone "le destinataire est-il un service de l'Etat ?"

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R.123-221 du code de commerce.

Pour les émetteurs ne disposant pas du numéro d'identité mentionné à l'alinéa précédent, un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au présent code, fixe l'identifiant qui doit être porté sur les factures.

La facture dématérialisée reçue dans le cadre de la solution Chorus Pro, constitue une preuve fiscale pour le fournisseur. Il n'est plus nécessaire de conserver un exemplaire papier.

ARTICLE 15 – DISPOSITIONS DIVERSES

15.1 Forme des notifications et des informations

L'acheteur notifie au titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tous moyens permettant d'attester la date de réception.

Les échanges se font par voie dématérialisée.

15.2 Langue

Tous les documents écrits remis par le titulaire à l'acheteur et aux stagiaires doivent être rédigés en langue française.

L'ensemble des formations sont dispensées en langue française.

De plus, l'ensemble des communications écrites ou orales qui pourraient avoir lieu entre l'acheteur, le titulaire et ses sous-traitants éventuels, durant la phase d'exécution de l'accord-cadre s'effectuera en français.

15.3 Sous-traitance

Le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de la prestation faisant l'objet du présent accord-cadre, dans les conditions prévues aux articles L. 2193-1 à L. 2193-14 et R. 2193-1 à R. 2193-22 du code de la commande publique, sous réserve de l'acceptation et de l'agrément des conditions du paiement du ou des sous-traitants.

Le titulaire s'engage notamment à présenter à l'administration les entreprises auxquelles il envisage de confier la réalisation de certaines parties de l'accord-cadre. Pour ce faire, il remplit une déclaration relative à la présentation d'un sous-traitant. En cas d'accord, l'administration devra accepter le sous-traitant proposé et agréer ses conditions de paiement.

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>).

Cet acte mentionne : la nature des prestations sous-traitées envisagée, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités financières et professionnelles du sous-traitant.

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant et agréer ses conditions de paiement. Passé un délai de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité) il est réputé avoir accepté le sous-traitant et agréé les conditions de paiement.

15.4 Co-traitance

En cas de défaillance du mandataire du groupement d'opérateurs économiques, les membres du groupement sont tenus de lui désigner un remplaçant. A défaut, et à l'issue d'un délai de huit (8) jours courant à compter de la notification de la mise en demeure par le pouvoir adjudicateur, le cocontractant inscrit en deuxième position dans l'acte d'engagement devient le nouveau mandataire du groupement.

15.5 Assurances

En vertu de l'article 9 du CCAG-FCS, le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du pouvoir adjudicateur et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution de la prestation.

Le titulaire doit justifier, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurance, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

À tout moment durant l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de la demande.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

15.6 Autres obligations administratives

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution. En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8 du code du travail.

Ces documents sont transmis par le titulaire à l'adresse électronique suivante : pmi-dgac.sg@aviation-civile.gouv.fr

Si le titulaire recourt à des salariés détachés, il doit produire, préalablement au début du détachement, les documents justifiant de la régularité de ses obligations au regard de l'article L.1262-2-1 du code du travail.

15.7 Résiliation

L'accord-cadre peut être résilié :

- Du fait de la personne publique, en application de l'article 42 du CCAG-FCS, par décision unilatérale de l'administration notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- Dans les cas visés à l'article 39 du CCAG-FCS, par décision notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- En cas de difficulté d'exécution de l'accord-cadre, au titre de l'article 40 du CCAG-FCS ;
- Aux torts du titulaire au titre de l'article 41 du CCAG-FCS et dans les conditions prévues aux articles 41.1 à 41.3 du CCAG-FCS ; l'administration se réservant le droit de faire exécuter l'accord-cadre par un tiers aux frais et risques du titulaire et ce, conformément aux dispositions de l'article 45 du CCAG-FCS ;
- Le titulaire n'a pas mentionné et fait accepter les modifications des intervenants en charge de l'exécution des prestations ;
- Le titulaire ne respecte pas ses obligations relatives à la réservation des salles, à leur localisation, leur accès, leur sécurité et leur disponibilité ;

Outre les cas de résiliation prévus au CCAG de référence, le marché peut être résilié pour les motifs suivants : après signature de l'accord-cadre, en cas d'inexactitude des documents et des renseignements prévus, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D8222-5 ou D8222-7 et D8222-8 du code du travail, l'accord-cadre sera résilié, après mise en demeure restée infructueuse, aux torts du titulaire selon les dispositions du CCAG de référence.

La résiliation n'a pas d'incidence sur l'exploitation des résultats et des connaissances antérieures pour la durée d'exploitation prévue à l'accord-cadre sous réserve de la réception des résultats concerné et de leur paiement.

15.8 Exécution aux frais et risques du titulaire

L'exécution aux frais et risques s'effectue dans les conditions prévues au CCAG de référence.

15.9 Litiges et contentieux

Le présent marché est régi par le droit français.

Le tribunal compétent pour le règlement des litiges est le tribunal administratif de Paris.

ARTICLE 16 – DEROGATION AU CCAG

Les dérogations au CCAG sont présentées dans le tableau récapitulatif des dérogations :

Article du présent CCAP	Article du CCAG auquel il est fait dérogation	Commentaire - objet de la dérogation
5.2	3.4.1	L'article relatif à la représentation du titulaire déroge à l'article 3.4.1 du CCAG/FCS concernant les circonstances de cette représentation.
11.1	14.1	Il est dérogé au mode de calcul des pénalités
4.5	4.1	Ajouts d'éléments contractuels de l'accord-cadre

PARTIE II - CLAUSES TECHNIQUES

ARTICLE 1 - PRESENTATION DES PRESTATIONS

Le marché a pour objet la conception et la réalisation de formations au management en présentiel et en distanciel pour les managers de la Direction générale de l'Aviation Civile de Métropole et des DROM-COM.

Les sessions de formation portent sur :

- Les outils et méthodes permettant d'acquérir un management efficace ;
- Les mises en situation permettant de développer les compétences individuelles et collectives du manager et de s'approprier des méthodes d'intervention concrètes et pertinentes.

Le titulaire du marché doit également proposer une prestation de « mapping » (cartographie des profils anonymisés) afin de permettre d'offrir aux chefs de service/directeurs de la DGAC une cartographie des équipes qu'ils encadrent selon un périmètre défini par la DGAC.

1 .1 Public

Les actions de formation demandées sont à destination des cadres de la DGAC. Les cadres de la DGAC peuvent être identifiés sous les critères suivants :

- Primo encadrants : Il s'agit des cadres nouvellement affectés à la DGAC, d'agents affectés pour la première fois sur un poste d'encadrement et de toute personne ayant une fonction équivalente, jusqu'à chef de division ou niveau équivalent.
- Confirmés : Il s'agit des cadres ayant déjà une expérience d'encadrement avérée et ayant suivi une formation équivalente à une formation sur les fondamentaux du management.

- Encadrant d'encadrants : Il s'agit des cadres assurant un management stratégique tel qu'encadrant de cadres, chef de bureau, chef de domaine, sous-directeurs etc.

Tous les niveaux de catégorie peuvent être représentés dans une même session.

La DGAC se laisse la liberté d'apprécier l'opportunité des stagiaires à suivre les formations.

Concernant la prestation relative à la réalisation d'une cartographie des profils, il peut s'agir de l'ensemble des agents affectés à la DGAC selon le périmètre retenu par la direction ou le service de la DGAC commanditaire.

ARTICLE 2 - LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS

En présentiel, les prestations sont effectuées dans des locaux situés en France métropolitaine, dans locaux du titulaire ou loués par ses soins ou dans les locaux de la DGAC.

Dans le cas de locaux du titulaire ou loués par ses soins, la localisation et le type de salle doivent être proposés à l'acheteur et soumis à sa validation.

Les salles de formation doivent être accessibles par les transports en commun (métro, bus, tramway, RER/TER) depuis un aéroport ou une gare routière ou ferroviaire.

Les salles doivent permettre dans le respect des règles de sécurité en vigueur, un déroulement optimal et confortable des formations et être accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le titulaire doit réaliser les formations dans des locaux adaptés et équipés. Tout le matériel doit être disponible et en état de marche lors des formations.

Le lieu de restauration pour le repas du midi doit être à proximité du lieu de la formation (15 minutes maximum à pied). Les repas seront l'occasion de renforcer la cohésion du groupe et d'approfondir, sur un mode convivial, les acquis de la session de formation.

La mise à disposition de l'ensemble des salles de formation et des matériels est compris dans le prix des sessions.

Les formations peuvent également être assurées en distanciel.

Dans le cadre professionnel, les agents disposent au minimum de postes bureautiques sous Windows 10 ou 11. Le navigateur Firefox 91.6.1es y est installé.

Pour des raisons de sécurité, la prestation est effectuée sans qu'aucun logiciel spécifique ne soit installé sur le poste de travail des utilisateurs (les plugins java dans leur dernière version sont tolérés).

L'accès à Internet depuis les PC DGAC n'est possible qu'au travers d'un proxy sur lequel seuls les protocoles HTTP (port 80) et HTTPS (port 443) sont autorisés.

La bande passante admise par poste est de 512 kbps.

La formation à distance n'entraîne pas de surcoût et se fait à travers l'outil de visio-conférence autorisé au moment de la formation à la DGAC ou par classe virtuelle du titulaire sous réserve de compatibilité technique. A titre d'information, la DGAC utilise actuellement Microsoft Teams.

Il est important de noter qu'il ne doit pas y avoir nécessité de réaliser des modifications sur le poste des agents à former.

Quel que soit le mode de formation, le titulaire met à disposition des stagiaires l'ensemble des moyens pédagogiques et techniques nécessaires au bon déroulement de chacune des sessions.

Le titulaire doit avoir la capacité de fournir la prestation y compris aux agents en situation de handicap.

Pour information, l'ensemble des frais liés aux formations en présentiel (frais d'hébergement, de restauration et de déplacements des stagiaires) ne sont pas à la charge du titulaire.

ARTICLE 3 - DEFINITION DES PRESTATIONS

3.1 Sessions de formation

Le titulaire réalise des sessions de formation dans le domaine du management selon un parcours précis. Le planning doit être réalisé en concertation entre le titulaire et l'acheteur :

Module 1 (obligatoire - en distanciel) : test de personnalité de type DISC (ou équivalent) pour déterminer le type de manager qu'est l'agent concerné. Ce test est individuel et confidentiel. Il doit obligatoirement être débriefé au cours d'un entretien. Le choix du test devra être explicité par le prestataire. Le lien, les identifiants et le mot de passe sont transmis par le titulaire aux stagiaires concernés. Le titulaire doit prévenir les agents testés qu'ils ont 15 jours pour réaliser leur test. Il est responsable de la bonne exécution du test dans le délai imparti. A l'issue du résultat du test (module 1), un entretien à l'initiative du titulaire (prise de rendez-vous) est organisé avec le stagiaire concerné dans les 15 jours qui suivent la réalisation du test dans le respect de la confidentialité. Cet entretien permettra au stagiaire d'identifier les grandes lignes de sa personnalité ainsi que de répondre à ses interrogations ou questions. Cet entretien permettra d'aborder les thématiques « connaissance de soi », « connaissance des autres » et « le collectif de travail ». C'est à cette occasion que les ateliers optionnels (modules 3a-3b) seront présentés en tant que de besoin et que l'on proposera à l'agent ceux qui pourraient être intéressants de suivre. Cet entretien est à concevoir comme un moment privilégié dans lequel le stagiaire peut exprimer ses craintes et envies. Il ne s'agit pas de pointer les défaillances du stagiaire mais de proposer des axes d'amélioration sur des points pouvant porter préjudice à l'épanouissement de l'agent dans sa fonction d'encadrant. Le titulaire établira un bilan écrit du test et de l'entretien pour chacun des agents à l'issue de l'entretien.

Le bilan des entretiens pourra être demandé par le pôle FCT.

Module 2 (obligatoire – en présentiel ou en distanciel) : session sur les fondamentaux du management :

- d'une durée de deux jours pour les primo encadrants et managers confirmés identifiés par la DGAC, autour des « qualités/thématiques » du module 3a à expliciter (cf ateliers du Module 3a).

Le nombre de ces actions de formation est estimé à environ 15 par an. Ces estimations n'engagent aucunement l'administration. Elles sont prévisionnelles et indicatives. Le nombre pourra évoluer en baisse comme en hausse en fonction des besoins.

- d'une durée d'une journée pour les encadrants d'encadrants identifiés par la DGAC, autour des « qualités/thématiques » du module 3b à expliciter (cf ateliers Module 3b).

Le nombre de ces actions de formation est estimé à environ 1 par an.

Ces estimations n'engagent aucunement l'administration. Elles sont prévisionnelles et indicatives. Le nombre pourra évoluer en baisse comme en hausse en fonction des besoins.

Module 3a (conseillé – en présentiel ou en distanciel) : session de 3 heures.

Ci-dessous des thématiques indicatives à expliciter dans le cadre du module 2 à destination des primo encadrants ou encadrants confirmés et à détailler dans le cadre d'ateliers (possibilité de regrouper des thématiques dans un même atelier) :

- 1/ Le leadership (nouvelle équipe ou anciens collègues)
- 2/ L'intelligence émotionnelle
- 3/ Le sens de la pédagogie
- 4/ La gestion du stress
- 5/ L'adaptabilité
- 6/ L'aisance relationnelle
- 7/ La capacité à déléguer
- 8/ L'organisation
- 9/ L'attitude positive
- 10/ Le pragmatisme
- 11/ L'accueil d'un nouvel arrivant
- 12/ le management de projet ou équivalent
- 13/ le management à distance ou équivalent
- 14/ l'accompagnement au changement ou équivalent
- 15/ le courage managérial ou équivalent
- 16/ le manager négociateur (négociation en utilisant l'assertivité) ou équivalent
- 17/ le manager face à sa hiérarchie ou équivalent
- 18/ le management des risques ou équivalent
- 19/ l'inclusion
- 20/ le manager médiateur

L'acheteur pourra demander un nouvel atelier sur une autre thématique.

Il convient d'optimiser la constitution de ces modules et ateliers dans un objectif de maîtrise de la dépense.

Le public cible des ateliers sera défini par l'acheteur.

L'acheteur est seul à définir les groupes de stagiaires et peut ainsi décider de mélanger les différents publics.

Le nombre de ces actions de formation est estimé à environ 40 par an.

Ces estimations n'engagent aucunement l'administration. Elles sont prévisionnelles et indicatives. Le nombre pourra évoluer en baisse comme en hausse en fonction des besoins.

L'acheteur est seul à définir les groupes de stagiaires et peut ainsi décider de mélanger les différents publics.

Module 3b (conseillé - en distanciel ou en présentiel) : session d'1h30 sur chacune des thématiques ci-dessous explicitées dans le cadre du module 2 à destination des encadrants d'encadrants et à détailler dans le cadre d'ateliers (possibilité de regrouper des thématiques dans un même atelier), Possibilité de les proposer pendant les pauses déjeuners soit entre 12h et 14h.

Ce module est à destination des encadrants d'encadrants.

Ci-dessous les ateliers thématiques indicatifs à expliciter dans le cadre de ce module 3b:

- 1/ Le leadership (nouvelle équipe ou anciens collègues)
- 2/ L'intelligence émotionnelle
- 3/ La capacité à déléguer
- 4/ le management de projet ou équivalent
- 5/ Le management à distance ou équivalent
- 6/ l'accompagnement au changement ou équivalent
- 7/ le manager négociateur (négociation en utilisant l'assertivité) ou équivalent
- 8/ le management des risques ou équivalent
- 9/ l'inclusion
- 10/ le manager médiateur

L'acheteur pourra demander un nouvel atelier sur une autre thématique.

Il convient d'optimiser la constitution de ces modules et ateliers dans un objectif de maîtrise de la dépense.

Le nombre de ces actions de formation est estimé à environ 1 par an.

Ces estimations n'engagent aucunement l'administration. Elles sont prévisionnelles et indicatives. Le nombre pourra évoluer en baisse comme en hausse en fonction des besoins.

L'acheteur est seul à définir les groupes de stagiaires et peut ainsi décider de mélanger les différents publics.

Module 4 : Mapping ou cartographie

Le module 4 a pour finalité d'offrir une cartographie aux chefs de service/directeurs des équipes qu'ils encadrent selon un périmètre qu'ils déterminent afin de matérialiser les profils pour :

- acquérir une communication efficiente en intégrant les profils des équipes dans la forme des messages à transmettre
- s'adapter au profils des agents encadrés

Ce module doit prendre la forme suivante :

- pour les agents ayant déjà passé le test dans le cadre de ce marché : pas de nouveau test ;
- pour les agents n'ayant pas déjà passé le test : test en ligne sans débriefing.
- Le test de personnalité de type DISC (ou équivalent) doit permettre de déterminer le profil de l'agent concerné. Ce test est individuel et confidentiel.

Le titulaire remet un rapport comportant une analyse anonymisée aux représentants du Pôle FCT identifiés. Seul le Pôle FCT transmettra au commanditaire concerné le rapport.

Le titulaire peut sur demande du Pôle FCT, réaliser une présentation sous forme de réunion en

distanciel ou présentiel dont l'objectif sera de permettre aux commanditaires identifiés d'échanger et de demander des précisions qu'ils jugeraient nécessaires. La durée de la présentation est à définir entre les parties et ne saurait excéder 3h.

Ce module 4 doit être fait selon une volumétrie qui répondra aux critères de confidentialité de la DGAC.

Ce module doit être fait dans des délais variables selon le nombre d'agent à « tester » :

- En dessous de 30 personnes : Le lien, les identifiants et le mot de passe sont transmis par le titulaire à l'agent concerné dans les 15 jours qui suivent la réception de la commande par courriel. Le titulaire doit prévenir les agents testés qu'ils ont 1 mois pour réaliser leur test à partir de la date de réception du courriel et s'assurer que 90 % des agents concernés aient réalisé le test. Le titulaire est responsable des relances auprès des agents concernés. Le titulaire a 15 jours pour remettre son rapport d'analyse par courriel au Pôle FCT à compter de la date de fin du mois dédié à la réalisation des tests. Si une réunion de débriefing est demandée, cette dernière se déroulera dans les 15 jours à l'issue de la fin de mois de remise du rapport.
- Entre 31 et 60 personnes : Le lien, les identifiants et le mot de passe sont transmis par le titulaire à l'agent concerné dans les 15 jours qui suivent la réception de la commande par courriel. Le titulaire doit prévenir les agents testés qu'ils ont 1 mois pour réaliser leur test à partir de la date de réception du courriel et s'assurer que 90 % des agents concernés aient réalisé le test. Le titulaire est responsable des relances auprès des agents concernés. Le titulaire a 1 mois pour remettre son rapport d'analyse par courriel au Pôle FCT à compter de la date de fin du mois dédié à la réalisation des tests. Si une réunion de débriefing est demandée, cette dernière se déroulera dans les 15 jours à l'issue de la fin de mois de remise du rapport.
- Au-dessus de 60 personnes : Le lien, les identifiants et le mot de passe sont transmis par le titulaire à l'agent concerné dans les 15 jours qui suivent la réception de la commande par courriel. Le titulaire doit prévenir les agents testés qu'ils ont 1 mois pour réaliser leur test à partir de la date de réception du courriel. Le titulaire a 1 mois pour remettre son rapport d'analyse par courriel au Pôle FCT à compter de la date de fin du mois dédié à la réalisation des tests et s'assurer que 90 % des agents concernés aient réalisé le test. Le titulaire est responsable des relances auprès des agents concernés. Ce délai sera négocié entre le Pôle FCT et le titulaire. Si une réunion de débriefing est demandée, cette dernière se déroulera dans les 15 jours à l'issue de la fin de mois de remise du rapport.

Le titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations dans le délai imparti.

Si au bout de 15 jours calendaires, le taux de réponse est de 50 % ou moins, le prestataire doit informer l'acheteur afin de mettre en place les mesures nécessaires.

Le nombre de cartographie est estimé à 1 par an.

Ces estimations n'engagent aucunement l'administration. Elles sont prévisionnelles et indicatives. Le nombre pourra évoluer en baisse comme en hausse en fonction des besoins.

3.2 Les objectifs des formations

L'ensemble des formations doivent :

- permettre aux managers d'exprimer librement leurs ressentis sur leur prise de poste.
- permettre de créer un groupe et développer un réseau pour la cohésion,
- permettre aux managers de pouvoir s'appuyer les uns sur les autres,
- mettre en place collectivement des modes de fonctionnement efficaces qui accompagnent les agents dans leur posture de manager.

Les prestations de formations (modules 2, 3a et 3b) ont pour objectifs de :

- rappeler les valeurs fondamentales de la DGAC en développant une culture collective (la DGAC fournit les documents internes)
- acquérir des outils professionnels de base pour animer une équipe et la rendre performante, favoriser le développement des compétences des agents encadrés,
- re-positionner l'agent sur son rôle de manager en limitant les excès du sentiment de légitimité ou d'imposture.
- sensibiliser les managers aux risques psychosociaux, en particulier en matière de harcèlement, de violences sexuelles ou sexistes, de discrimination, ou conformément à la réglementation en vigueur.

Les objectifs doivent toujours être adaptés à la durée de la formation.

3.3 La pédagogie

Les sessions seront organisées de manière interactive. L'accent doit être mis non pas uniquement sur les outils mais également sur les comportements et sur les personnes en situation de management. Les stagiaires seront amenés à expérimenter des cas concrets pour les amener à trouver des réponses adaptées à des situations de management.

La pédagogie utilisée pourra s'appuyer sur une approche structurée de supports vidéo, sur des jeux de rôles et sur la communication orale. Les apprentissages se feront en alternance entre sessions plénières et travail en ateliers.

Le projet pédagogique du titulaire précise le contenu, la durée et l'articulation des modules et des ateliers entre eux ainsi que sa capacité à adapter le contenu à l'actualité.

Toute session de formation doit :

- comporter au moins une mise en situation d'une durée adaptée à la durée totale de la session de formation ;
- proposer de terminer par la création d'une fiche « je retiens » pour chacun des stagiaires ;
- proposer de partager les changements d'habitudes générés par la formation ;
- indiquer des ressources supplémentaires de type bibliographie et sitographie.

Il est attendu du titulaire et du formateur qu'ils soient bienveillants, respectueux de la parole des stagiaires et qu'ils respectent le caractère confidentiel de tout ce qui aura été abordé ou indiqué lors des sessions de formation.

On attend du formateur une animation favorisant les échanges et le partage d'expériences entre les participants.

3.4 L'organisation des prestations de formation attendues

Le titulaire conçoit les dispositifs de formation en prenant en compte le mode d'intervention (distanciel ou présentiel), le public visé et les objectifs attendus.

Il élabore les ressources pédagogiques qu'il mettra à disposition des stagiaires. L'acheteur est en droit de demander, préalablement au commencement de la session, la documentation y afférente pour validation.

L'intervenant dispense la formation.

Les présentations doivent être identiques pour chacun des modules et des ateliers. Le titulaire peut fournir des éléments complémentaires en tant que de besoin, sans surcoût.

Le module 2 et les ateliers des modules 3a et 3b peuvent être organisés en présentiel ou en distanciel au choix du pôle FCT.

En présentiel : un groupe est composé de 12 stagiaires;

En distanciel : un groupe est composé de 8 stagiaires.

Plusieurs sessions peuvent être organisées le même jour.

A titre indicatif, les sessions pour la Métropole auront lieu sur la plage horaire dite de bureau entre 9h et 17h30.

Pour les sessions DROM COM, tous les modules et ateliers ont lieu en distanciel selon les horaires ci-dessous :

- Martinique, Guadeloupe, St Pierre et Miquelon et Guyane entre 13h et 21h, heure française métropole ;
- Wallis et Futuna, Polynésie Française, Nouvelle Calédonie : 21h – 4h du matin, heure française métropole.

Les sessions de formation à la journée ont une durée de six heures non consécutives de pédagogie comprenant les temps de pause, à l'exclusion du temps consacré au repas du midi.

3.5 Intervenants

Le titulaire met à la disposition de la DGAC pour la réalisation des prestations du présent marché, le nombre d'intervenants professionnels qu'il juge nécessaire selon leur expérience et le thème abordé.

Il est apprécié une expérience professionnelle dans l'encadrement et dans la formation professionnelle.

Les professionnels de l'équipe affectés par le titulaire à la réalisation du présent marché sont ceux dont les profils ont été décrits par le titulaire dans son offre.

3.6 Livrables

Elaboration et remise/envoi des supports de formation. Il est rappelé que l'élaboration et la fourniture de la documentation pédagogique sont à la charge du titulaire et sont comprises dans le prix.

Les prestations exprimées sur le bon de commande et indiquées dans les articles de ce présent document : conception, organisation matérielle et logistique le cas échéant, réalisation des entretiens /débriefing (rendez-vous avec l'agent concerné, rapport et bilan écrit pour chacun des agents), réalisation/intervention des formations, évaluation le cas échéant, remise des listes de stagiaires présents ou feuilles d'émargement signées, compte-rendu après chaque module ou atelier et bilan, rédaction du rapport d'analyse et présentation des résultats le cas échéant dans le cadre du module 4 etc.

Le titulaire veille à transmettre de façon certaine les livrables.

Il est important de noter que le service fait sera établi sur réalisation effective des livrables définis dans ce présent document.

ARTICLE 4 - MODALITES ADMINISTRATIVES :

4.1 Convocations

Le choix des stagiaires et les convocations sont établis par le pôle FCT via l'outil dématérialisé « OLAF-Gen ». Le titulaire informe en complément de la convocation, dans les courriels d'échange avec les stagiaires retenus les informations logistiques/matérielles et tout élément indispensable relatif au module ou atelier concerné.

4.2 Emargement

Le prestataire devra envoyer pour chaque session la liste des agents ayant passé le Test Disc ou équivalent.

Le prestataire devra envoyer la feuille d'émargement des agents inscrits à la formation. Cette dernière doit préciser la présence ou non de l'agent par demi-journée le cas échéant.

L'absence d'un stagiaire à une demi-journée complète alors même que l'émargement a été complété par ledit stagiaire pour la demi-journée considérée engagera la responsabilité du cocontractant.

Tout départ anticipé d'un stagiaire lors d'une demi-journée devra être mentionné par ledit stagiaire ou à défaut par l'intervenant sur la feuille d'émargement et seule la responsabilité dudit stagiaire sera engagée.

Il est rappelé que la liste d'émargement devra être remise par voie dématérialisée au pôle FCT dès la fin de la session de formation ou le 1er jour ouvré qui suit la session de formation afin de vérifier le nombre de participants à cette action de formation.

4.3 Dispositifs d'évaluation

Evaluation en cours de formation :

L'intervenant peut vérifier l'atteinte des objectifs et la satisfaction des agents pendant le déroulement d'une session de formation.

Evaluation en fin de formation :

A l'issue de chaque première session de lancement et sous réserve de disponibilité du gestionnaire de portefeuille du pôle FCT, l'acheteur représenté par le pôle FCT invitera les stagiaires à procéder à une évaluation en complétant le questionnaire via l'outil dématérialisé OLAF-Gen. Cette évaluation permet la délivrance des attestations de présence OLAF-Gen.

Les questionnaires remplis par les stagiaires via l'outil dématérialisé OLAF-Gen comportent une appréciation sur le module et l'atelier concerné assortie d'une note.

Si des commentaires négatifs émanant de plusieurs apprenants relatifs à l'animation d'un formateur sont communiqués au pôle FCT, ce dernier peut demander le remplacement du formateur. Le titulaire s'engage alors à proposer un autre intervenant pour toutes les formations ultérieures.

Il est demandé à l'intervenant de rédiger un compte-rendu sur le déroulement de la session. Ce dernier sera transmis par voie dématérialisée au pôle FCT au plus tard 8 jours à compter de la fin du module ou de l'atelier.

4.4 Bilan des prestations

Le titulaire transmet par voie dématérialisée au pôle FCT un bilan des prestations qui ont été réalisées. Il s'agit de proposer un bilan qualitatif et quantitatif et d'identifier les axes d'améliorations possibles. Ce bilan doit être transmis 9 mois à compter de la date anniversaire du marché.

ARTICLE 5 - DISPOSITIONS PARTICULIERES

5.1 L'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme : « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant » (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles).

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap, c'est-à-dire :

- perceptibles : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- compréhensibles : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie ;
- et robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

5.2 L'accueil d'un stagiaire présentant une déficience auditive ou visuelle

Dans le cas d'une déficience auditive, l'administration prend à sa charge la mise à disposition d'un interprète.

Le titulaire prend les dispositions nécessaires afin que l'interprète puisse remplir sa mission en toute sécurité en lui fournissant, le cas échéant, les équipements de protection individuelle (EPI) adaptés pour les formations se déroulant dans ses locaux ou mis à disposition par lui.

Dans le cas d'une déficience visuelle, l'équipement nécessaire sera étudié par l'administration en fonction de l'agent et en relation avec le titulaire.

6.3 L'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR)

Dans le cas des formations organisées dans les locaux du titulaire ou loués, ce dernier doit pouvoir, à la demande de la personne publique, recevoir des personnes à mobilité réduite.

Les conditions d'accessibilité sont, dans ce cas, transmises par le titulaire aux stagiaires ainsi qu'aux représentants de la personne publique concernés au moment de la convocation.

D'une manière générale, pour toutes les situations de handicap, au cas par cas, l'administration se mettra en contact avec le titulaire afin de préciser l'équipement nécessaire et/ou possible.

Les formations à distance devront pouvoir répondre aux critères de l'accessibilité numérique cités plus haut.

6.4 Incidents

Les incidents susceptibles d'intervenir dans l'exécution du marché font l'objet d'une déclaration d'incident émanant des différentes parties.

Cette déclaration doit être signifiée à FCT dans les plus brefs délais.