

Appui technique (AT) au service du fonds social européen (FSE) CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Numéro de consultation : 2026-01_DEETS974-FSE_APPUI-TECHNIQUE

Procédure appel d'offres ouvert

CPV principal : 75130000 Services d'appui aux pouvoirs publics

Table des matières

1. OBJET	3
2. CONTEXTE.....	3
3. OBJECTIFS	3
4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	3
4.1. LOT 1 : la réalisation d'instructions, de contrôles de service fait et de réponses aux audits de dossiers FSE	4
4.1.1. La réalisation des rapports d'instruction des demandes d'aide du FSE au titre du FSE+	4
4.1.2. La réalisation de contrôles de service fait (CSF) des demandes d'aide FSE conventionnés au titre de la programmation FSE+	7
4.2. LOT 2 : l'appui technique à destination du service FSE de la DEETS et conseils à destination des services gestionnaires.....	10
4.2.1. La préparation des réponses aux audits des dossiers FSE+	10
4.2.2. L'appui technique en direction du service FSE	11
4.2.3. Les prestations de conseil en direction des agents du service FSE.....	11
5. MODALITES D'EXECUTION ET DE SUIVI DES PRESTATIONS	12

1. OBJET

Le présent marché a pour objet une prestation d'appui technique à la mise en œuvre du volet déconcentré Etat du Programme national FSE+ (PN FSE+) et suivant, avec la réalisation d'instructions, de contrôles de service fait (CSF), et de réponses aux audits ainsi qu'une prestation d'actions d'appui technique divers portant sur les fonds européens notamment du conseil, du tutorat, de l'appui au pilotage au profit du service FSE de la DEETS de La Réunion.

2. CONTEXTE

Le volet déconcentré Etat du PN FSE+ a pour objectif de développer des compétences et des qualifications en faveur de ses habitants, de faciliter l'accès à l'éducation et à la formation à destination du public à la recherche d'emploi et notamment issu d'un milieu défavorisé.

Pour le PN FSE+, le Ministère du travail et des solidarités est Autorité de gestion. Il délègue la gestion, ainsi qu'une enveloppe maquettée de près de 255 millions d'euros au préfet de La Réunion.

Pour cela, la DEETS de La Réunion met en œuvre les crédits FSE+ dans le respect des règles et normes réglementaires fixées par les autorités européennes et nationales visant à apporter une « assurance raisonnable » de bonne et saine gestion des fonds publics.

La gestion des crédits communautaires du FSE+ relève d'un cadre réglementaire et technique dense et sécurisé qui nécessite une grande expertise. En outre, le programme est soumis à des contrôles systématiques et fait l'objet d'audits réguliers et approfondis.

Pour cette raison, le pouvoir adjudicateur sollicite l'appui technique de plusieurs prestataires dans la mise en œuvre des actions détaillées ci-dessous :

- la réalisation d'instruction de dossiers du PN FSE+ ;
- la réalisation des contrôles de service fait (CSF) de dossiers du PN FSE+ ;
- la rédaction de réponses aux audits d'opération FSE+ ;
- l'appui technique à destination du service FSE de la DEETS et les prestations de conseils à destination des agents du service.

3. OBJECTIFS

L'objectif est ainsi de permettre au service FSE de la DEETS de disposer d'une assistance en tant que de besoin, afin de garantir une bonne gestion des crédits du FSE+ dans le respect des réglementations en vigueur et des délais réglementaires de paiement des bénéficiaires.

La prestation sera réalisée par le(s) titulaire(s) conformément aux instructions, outils et consignes transmis par le pouvoir adjudicateur.

Les prestations d'appui sont pilotées par la DEETS qui contrôle et valide toutes les productions livrées et services rendus par le titulaire dans le cadre du marché. La prestation ne se substitue pas aux moyens humains déjà mobilisés par la DEETS de La Réunion.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent marché prévoit deux (2) lots à bons de commande, pour appuyer la DEETS sur les missions suivantes :

Lot 1 : La réalisation d'instructions, de contrôles de service fait de dossiers FSE.

Lot 2 : La réponse aux audits, l'appui technique à destination du service FSE de la DEETS et les Prestations de conseil à destination des agents du service.

Pour l'ensemble des lots, un correspondant unique à la DEETS sera chargé de suivre les dossiers. Ce correspondant DEETS sera le contact unique privilégié pour chacun des dossiers à traiter et en fonction du type de prestation à réaliser.

Le correspondant pour chaque dossier sera indiqué dans le bon de commande. Pour tout changement de correspondant, un courrier (courriel) simple vers le gestionnaire du titulaire du dossier en question sera envoyé avec en copie le responsable du titulaire.

4.1. LOT 1 : la réalisation d'instructions, de contrôles de service fait et de réponses aux audits de dossiers FSE

4.1.1. La réalisation des rapports d'instruction des demandes d'aide du FSE au titre du FSE+

L'instruction de la demande de subvention est une étape déterminante. Elle pose les « fondations » d'une gestion administrative saine et sécurisée du dossier.

Elle porte sur les dimensions stratégiques, techniques, administratives et financières de la demande de subvention.

Dans une approche préventive, l'instruction doit constituer un véritable « contrôle à priori » visant à établir une convention attributive de l'aide FSE+ sur des bases détaillées, précises et transparentes et ainsi à éviter toute difficulté lors des contrôles, notamment les contrôles de service fait et de second niveau.

Elle est encadrée par le formulaire d'instruction intégré aux systèmes d'informations (MDFSE+ et suivants).

Les attentes et les exigences :

Séparation fonctionnelle :

Le titulaire est tenu de respecter la recommandation de l'Autorité nationale d'audits pour les fonds européens (AnAFé) pour la Programmation 2021-2027 et suivant, en veillant que pour chaque opération, la phase d'instruction et la phase de CSF soient traitées par un agent différent. Un tableau de suivi (ou équivalent) devra pouvoir être communiqué à tout moment sur demande du service FSE. Ce tableau (ou équivalent) devra comporter au minimum le numéro de dossier, la date d'affectation, le type de prestation (instruction, CSF bilan intermédiaire 1, CSF bilan intermédiaire 2, bilan final...) et le nom du traitant/consultant.

Expertise et conseil :

Il maîtrise les spécificités régionales mentionnées dans le guide des procédures du PN FSE+ et/ou indiquées par le service FSE. Il s'engage à renseigner l'ensemble des rubriques du système d'information et à accompagner le porteur de projet dans la préparation de sa demande d'aide et en vue du ou des bilans intermédiaires et du bilan final.

Il examine toutes les demandes formellement recevables dont la préparation de l'instruction lui a été confiée en s'assurant préalablement que le projet est suffisamment décrit dans ses dimensions stratégiques, techniques et financières. Dans soucis de respect du la piste d'audit et au besoin, via le module d'échanges du système d'information dédié, il sollicite auprès du porteur de projet les compléments et corrections d'informations nécessaires à sa demande d'aide.

Pour toutes ces demandes, il évalue et vérifie systématiquement :

- la capacité administrative, opérationnelle et financière du porteur de projet, sa capacité à respecter les conditions d'octroi de l'aide et les obligations communautaires liées au bénéfice d'une aide du FSE+ (comptabilité séparée, publicité, suivi fiable des résultats, des réalisations, de dépenses, des ressources, etc.) ;
- que le projet relève bien du FSE+ et qu'il respecte les priorités et critères fixés par l'appel à projet établi par l'Autorité de gestion ; et plus particulièrement qu'il contribue à la réalisation des objectifs et des résultats des priorités d'investissements et des « Objectifs spécifiques » du PN FSE+ sur lequel est inscrite la demande d'aide FSE.
- l'éligibilité des dépenses au regard des règles fixées en la matière dans les règlements européens, notamment le décret national d'éligibilité des dépenses et le cas échéant, dans les appels à projet FSE+ de la DEETS, etc. ;
- l'absence de double financement communautaire et de surfinancement des dépenses prévisionnelles ;
- que l'opération n'est pas totalement mise en œuvre avant le dépôt de la demande de financement par le porteur ;
- la conformité du projet avec les principes généraux et les priorités transversales de l'Union européenne : promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes, la non-discrimination, développement durable ;
- le respect des règles communautaires et nationales applicables en matière de marchés publics et de mise en concurrence préalable ainsi que des aides d'Etat.

Le service FSE peut être amené à solliciter l'avis d'autres services de l'Etat ou d'autres partenaires sur l'opportunité d'un projet. Dans ce cas, le titulaire tiendra compte de ces éléments dans son instruction.

Pour chaque dossier, le titulaire devra s'attacher à la qualité du rapport d'instruction transmis (notamment la qualité rédactionnelle). Pour chaque item du rapport, il devra présenter des avis conclusifs et étayés en cohérence avec l'avis motivé.

Le titulaire du marché établit, à partir du modèle intégré dans le système d'information, un rapport d'instruction normalisé, dématérialisé, argumenté et documenté. Ce projet de rapport d'instruction propose un avis motivé détaillé.

Lorsque le service FSE de la DEETS affecte le dossier dont la demande de subvention est recevable au titulaire dans le système d'information et de gestion dédié, le titulaire doit à minima :

- informer le porteur du projet de la prise en charge de son dossier et indiquer les coordonnées de l'instructeur référent notamment dans le système d'information (MDFSE+ pour le PN21-27) ;
- analyser la demande sur le fond et renseigner dans le système d'information le rapport d'instruction ;
- accompagner le porteur de projet et solliciter toute information ou pièces utiles via le système d'information ;
- suivre la réponse du porteur à toute demande, le relancer, via le système d'information, si le délai de réponse dépasse le délai indiqué dans la demande de complément afin de connaître ses difficultés ;
- récupérer l'attestation de cofinancement auprès du porteur de projet;

- informer le service FSE de la DEETS de toute difficulté rencontrée lors de cette étape en sollicitant d'éventuels arbitrages préalables à la finalisation du rapport d'instruction ;
- transmettre le rapport d'instruction finalisé et l'avis motivé au service FSE de la DEETS pour vérification par le service FSE avant présentation du rapport d'instruction en comité de programmation ;
- échanger avec le service FSE de la DEETS par courrier électronique ou au moyen d'une note sur les points du rapport d'instruction, nécessitant des précisions ;
- apporter éventuellement les modifications nécessaires au rapport d'instruction sur demande de la DEETS.

Pour réaliser ces vérifications, le titulaire s'appuie sur tous textes de référence applicables à l'instruction d'une demande d'aide FSE au titre du PN FSE + (Règlement (UE) 2021/1060 du Parlement européen et du Conseil du 24 juin 2021 - Dispositions communes, etc..).

Gestion des délais :

En terme de délais de réalisation, les dossiers d'instruction doivent revenir au service FSE, 20 jours ouvrés en amont de la date prévue du CRPE (exemple : date du CRPE le 5 décembre, les dossiers sont attendus au plus tard le 7 novembre).

Le titulaire doit vérifier que son exécution soit réalisée dans les délais. Mais il doit également pouvoir relancer les porteurs dans le cadre d'une attente de document ou de complément au-delà du délai indiqué dans la demande de complément.

Respect des procédures :

Le titulaire s'engage à respecter les procédures définies par l'outil de dématérialisation MDFSE+. Il s'engage aussi à faire respecter ces procédures par les porteurs de projet dans le cas où ils essaieraient de contourner le système, en les accompagnant et fournissant une aide à la résolution du problème (hors problème technique MDFSE+).

Les livrables :

Pour chaque instruction, les livrables attendus sont :

- le rapport d'instruction intégré au système d'information et de gestion dédié ;
- l'avis motivé.

Les délais maximums de réalisation :

Les délais de réalisation de l'instruction dépendent du niveau de complexité de l'instruction. Un faisceau d'indices parmi le volume financier, le nombre de participants, permettra au pouvoir adjudicateur de déterminer ce niveau de complexité. Le délai maximum de réalisation d'une instruction complexe est de 35 jours ouvré à compter de l'affectation du dossier au titulaire dans le système d'information et de gestion dédié. Le bon de commande précisera le niveau de complexité du dossier et les délais requis. Le délai maximum de réalisation d'une instruction simple est de 10 jours ouvrés à compter de l'affectation du dossier au titulaire dans le système d'information et de gestion dédié.

Type d'instruction	Délai de réalisation (j ouvrés)
Simple	10 jours
Complexe	35 jours

4.1.2. La réalisation de contrôles de service fait (CSF) des demandes d'aide FSE conventionnés au titre de la programmation FSE+

L'analyse des bilans d'exécution FSE conduite par le titulaire porte sur les dimensions stratégiques, techniques, administratives et financières de l'opération en cours de réalisation ou réalisée.

Elle est encadrée par le formulaire de CSF intégré au système d'information et de gestion dédié.

Les attentes et les exigences :

Le titulaire examine tous les bilans d'exécution formellement recevables pour la préparation du CSF qui lui a été confiée.

Dans un premier temps, le titulaire vérifie que le bilan contient tous les éléments, informations et pièces permettant un contrôle de service fait et que les valeurs chiffrées sont cohérentes entre elles et ne comportent pas d'erreur de calcul. Au besoin, il sollicite les éléments manquants ou les corrections nécessaires auprès du bénéficiaire via le module CSF intégré au système d'information. Le service FSE doit être informé pour toute demande de modification du bilan en cours du CSF. Le titulaire sollicite l'accord préalable du service FSE pour toute demande d'abandon ou de report du bilan.

Les vérifications à opérer portent sur l'ensemble des points suivants entre autres :

- l'analyse physique des conditions de réalisation de l'opération et contrôle des pièces justificatives non comptables ;
- le respect par le bénéficiaire des obligations de publicité liées au financement européen ;
- la conformité des actions mises en œuvre avec les termes fixés dans la convention attributive de l'aide FSE+ et ses annexes ;
- le respect des principes horizontaux conventionnés ;
- l'éligibilité des participants à l'opération (pour les actions d'assistance aux personnes) au regard du public ciblé par l'opération, l'appel à projets.
- la fiabilité et la qualité des données collectées par le bénéficiaire, la cohérence des données du bilan avec les indicateurs renseignés dans les systèmes d'information et de gestion dédiés ;
- l'analyse des dépenses et vérification de leur lien avec l'opération réalisée ;
- l'absence de double financement sur les bilans déposés par le bénéficiaire au titre de la même opération, sur les bilans d'opérations distinctes référencées dans les systèmes d'information et de gestion dédiés et sur la base du rapport du Commissaire aux comptes ;
- l'éligibilité des dépenses présentées dans le bilan ;
- l'acquittement des dépenses ;
- l'analyse des postes de dépenses et des pièces comptables et non comptables rattachées aux dépenses présentées dans le bilan ;
- l'analyse des ressources et des recettes ;
- la conformité des ressources déclarées (cofinanceur, montant, périmètre) avec les termes fixés dans la convention attributive de l'aide FSE et ses annexes et avec le compte de résultats du bénéficiaire ;
- l'analyse des conventions, de l'attestation de cofinancement finale et des justificatifs de paiement transmis pour chaque cofinanceur (dont l'attestation de cofinancement) ;

- la conformité des modalités de calcul pour les ressources affectées partiellement à l'opération ;
- l'analyse des recettes générées par l'opération cofinancée ;
- le respect de la réglementation européenne ;
- le respect du régime d'encadrement des aides d'Etat ;
- le respect des modalités de mise en concurrence des dépenses directes présentées dans le bilan.

Le contrôle de service fait ne peut en aucun cas se limiter à un examen des justificatifs comptables des dépenses.

Le titulaire s'appuiera, le cas échéant, sur le rapport de visite sur place téléchargé dans le système d'information pour étayer ses vérifications.

La vérification des pièces comptables et non comptables est en règle générale exhaustive. Le recours à l'échantillonnage de pièces par le titulaire est limité aux seules situations particulières encadrées par les dispositions fixées par la convention d'attribution de l'aide européenne et par les autorités communautaires et nationales, et en particulier par l'Autorité de gestion du PN, la DGEFP (notamment guide de procédures).

Pour réaliser cet examen et ces vérifications, le titulaire s'appuie sur tous textes de référence applicables à l'instruction d'une demande d'aide FSE au titre du PN FSE (Règlement (UE) 2021/1060 du Parlement européen et du Conseil du 24 juin 2021 - Dispositions communes, etc.).

Sur des points techniques liés aux règles et modalités d'intervention et de contrôle du FSE, le titulaire peut solliciter l'aide du service FSE de la DEETS.

Lorsque le service FSE de la DEETS affecte le dossier dont le bilan d'exécution est recevable (attestation de demande de paiement datée, cachetée et signée) au titulaire dans le système d'information, le titulaire doit :

- informer le bénéficiaire de la prise en charge de son dossier et indiquer les coordonnées du contrôleur référent ;
- vérifier la présence des pièces et justificatifs nécessaires au démarrage du CSF. Il sollicitera auprès du bénéficiaire, via le système d'information, les compléments de pièces et d'informations nécessaires ;
- analyser le bilan sur le fond et renseigner le rapport de CSF dans le système d'information ;
- échanger via le système d'information avec le bénéficiaire pour solliciter toutes informations ou pièces utiles et compléter en tant que de besoins par des contacts téléphoniques afin d'assurer un suivi des demandes de manière régulière (envoi de relances) et fluidifier la procédure. En l'absence de réponse du porteur de projet dans un délai de 5 jours ouvrés, le titulaire est tenu d'effectuer au moins une relance et en avise le service FSE de la DEETS (par la remise par courrier électronique d'une copie du courriel de relance). Dans le cas où les pièces attendues ne sont pas fournies après une seconde relance et dans un délai d'une semaine, le dossier est traité sur la base des seuls éléments disponibles. Le porteur en est avisé au moment de la deuxième relance ;
- récupérer l'attestation de cofinancement finale auprès du bénéficiaire ou du cofinanceur le cas échéant ;
- informer le service FSE de la DEETS de toutes difficultés rencontrées lors de cette étape en sollicitant d'éventuels arbitrages préalables à la finalisation du rapport ;
- proposer un rapport provisoire ;

- soumettre le CSF à la validation dans le système d'information ;
- échanger avec le titulaire ou l'agent de la DEETS chargé du dossier sur les erreurs identifiées et/ou les points nécessitant des précisions à l'aide du tableau transmis et effectuer les modifications demandées jusqu'à validation du rapport de CSF par le service FSE de la DEETS (le titulaire mettra le service FSE de la DEETS en copie de tous ses échanges avec le titulaire) ;
- en cas de contestation du bénéficiaire, dans le cadre de la procédure contradictoire, analyser les éléments de réponses et préparer le rapport définitif ;
- en cas de recours gracieux, analyser les éléments de réponses et préparer un rapport définitif ;
- en cas de demandes faisant suite à tout type de contrôles et vérifications exercés par différentes autorités ou l'unité en charge du contrôle interne sur la programmation 2021-2027, rédiger une réponse et la transmettre au service FSE ;
- si nécessaire modifier la proposition de réponse et la transmettre au service FSE de la DEETS

Le titulaire établit pour chaque dossier et bilan d'exécution un projet de rapport de CSF normalisé, dématérialisé, argumenté et documenté, en renseignant le module prévu à cet effet dans le système d'information et de gestion dédié, en précisant notamment la date des vérifications effectuées, leur nature, les pièces vérifiées, les constats effectués, les mesures proposées en cas d'irrégularité détectée et l'effectivité de leur mise en œuvre ;

Pour chaque dossier, le titulaire devra s'attacher à la qualité des documents transmis (notamment la clarté rédactionnelle) et à la cohérence entre le rapport, les annexes et le courrier.

Les modalités de contrôle peuvent être modifiées par la Commission européenne, l'AnAFE ou la DGEFP. Ces modifications seront transmises pour application par le service FSE de la DEETS au titulaire du marché.

Les livrables :

Pour chaque CSF les livrables attendus sont :

- le rapport de CSF ;
- l'annexe de contrôle ;
- une note explicative permettant de retracer le déroulement du contrôle et de justifier les dépenses retenues ou rejetées et de l'éligibilité de l'action au regard de sa réalisation physique et financière ;
- le suivi des échanges avec le bénéficiaire ;
- le tableau de suivi des personnels attestant de la séparation fonctionnelle entre l'instruction et le CSF ;
- la déclaration du contrôleur attestant n'être intervenu d'aucune manière lors de la phase d'instruction du dossier du dossier cité en objet ;

Les délais maximums de réalisation :

Les délais de réalisation dépendent du niveau de complexité du CSF. Un faisceau d'indices permettra au pouvoir adjudicateur de déterminer ce niveau de complexité (taille de l'opération, présence d'OCS, le niveau de complexité de l'analyse des aides d'Etat, etc...). Le délai maximum de réalisation d'un CSF est de 40 jours ouvrés à compter de l'affectation du dossier au prestataire dans le système d'information et de gestion dédié. Ce délai ne prend pas en compte les demandes de compléments

éventuels. Il prend en compte les délais indiqués dans le système d'information dédié (MDFSE+ pour le PN21-27). En revanche, charge au titulaire de relancer le porteur de projet si les délais de réponse dépassent celui indiqué dans la demande de complément.

Le bon de commande précisera le niveau de complexité et les délais requis s'ils sont différents du délai maximum.

Le CSF est soumis à une vérification par la DEETS. Le titulaire est tenu de transmettre les éléments attendus dans un délai de 3 jours ouvrés. Ce délai court à compter de la réception du tableau de surcontrôle par messagerie électronique.

Type de CSF	Délai de réalisation maximum
Simple	15 jours
Complexe	40 jours

4.2. LOT 2 : l'appui technique à destination du service FSE de la DEETS et conseils à destination des services gestionnaires.

4.2.1. La préparation des réponses aux audits des dossiers FSE+

L'Autorité de gestion mandate des auditeurs pour mettre en œuvre des audits d'opération (contrôle ex post) conformément à la réglementation européenne.

Les attentes et les exigences :

En cas d'échantillonnage de dossiers instruits par le service FSE de la DEETS, ces derniers sont affectés au titulaire. A cette occasion, les droits dans le SI sont ouverts au titulaire. De plus, le rapport provisoire établi par l'Autorité d'audit est transmis au titulaire dès réception par la DEETS.

Le prestataire doit :

- analyser le rapport d'audit, le dossier intégré au système d'information et ses pièces jointes ;
- transmettre au service FSE par courrier électronique au plus tard 2 jours avant la fin du délai défini une proposition de réponse à l'audit.

Pour réaliser cet examen et ces vérifications, le titulaire s'appuie sur tous textes de référence applicables à l'instruction de la demande d'aide FSE au titre des programmes concernés (PN FSE + avec le Règlement (UE) 2021/1060 du Parlement européen et du Conseil du 24 juin 2021 - Dispositions communes, etc.).

Les livrables :

Les livrables attendus sont :

- la réponse au rapport provisoire d'audit d'opération ;
- les pièces annexes, le cas échéant.

Les délais maximums de réalisation :

Le bon de commande précisera le délai exact accordé afin de formaliser la réponse en fonction du délai arrêté par l'Autorité d'audit ; pour information, ce délai arrêté par l'Autorité d'audit varie entre 7 et 21 jours calendaires.

4.2.2. L'appui technique en direction du service FSE

Les attentes et les exigences :

Le titulaire devra réaliser le volume, la nature et la forme d'appui technique FSE prescrits par des bons de commande. Il ne disposera pas de droit d'écriture sur l'actuel système d'information du Programme. Toutefois, il pourra s'y connecter pour illustrer ses propositions d'améliorations ou de bonnes pratiques.

Exemples d'appui technique :

- conception d'outils administratifs, de tableaux de bord informatisés de suivi ;
- préparation, animation, compte rendu de réunions sur place, de groupes de travail sur place ou distanciel ;
- travaux de vérifications de dossiers, de pointages, etc. ;
- établissement et mises à jour de « feuilles de route », de calendriers d'actions,
- conseils / réponses / recommandations sur place, par téléphone, par courrier électronique, dans le cadre d'une note technique ;
- rédaction de procédures qualité afin de permettre une homogénéisation et un partage des bonnes pratiques
- analyse juridique ;
- supervision d'opérations ou de système de gestion et de contrôle ;
- etc.

Les livrables :

Les livrables attendus dépendent des besoins exprimés par le service FSE et peuvent prendre des formes diverses. Leur nature sera précisée dans les bons de commande.

Les délais maximums de réalisation :

Les délais de réalisations seront précisés dans les bons de commande.

4.2.3. Les prestations de conseil en direction des agents du service FSE.

Les attentes et les exigences :

Le titulaire proposera des actions de perfectionnement en lien avec la vie des dossiers FSE en distanciel ou en présentiel à destination des agents du service FSE.

La titulaire s'appuiera autant que faire se peut, sur des dossiers du service FSE, qui seront envoyés en amont par le service FSE. L'objectif étant de pouvoir assurer aux agents FSE une présentation adaptée.

Exemples d'actions de perfectionnement à destination des agents du FSE :

- vérification d'absence de doubles subventions ;
- appropriation des marchés publics et comment les gérer dans les projets

Le titulaire devra :

- préparer et animer ces actions sur place ou en distanciel* répondant aux besoins du service FSE ;
- assurer des appuis collectifs en matière d'instruction ou de contrôle de service fait ;
- transmettre l'ensemble des supports utilisés ou/et créés en version numérique dans un format compatible avec le pack office.

**attention au décalage horaire Hexagone/Réunion entre +2 (heure d'été Paris) et +3 (heure d'hiver paris) à prendre en compte dans les propositions de prestation en distanciel.*

Les livrables :

Les livrables attendus sont les suivants :

- les supports en version numérique ;
- le questionnaire de satisfaction renseigné par les agents.

Le service FSE sera propriétaire de tous supports et outils présentés et sera libre de les utiliser et les adapter.

Les délais maximums de réalisation :

Les délais de réalisation de la prestation sont communiqués dans le bon de commande.

Les supports, les questionnaires de satisfaction renseignés par les agents sont à transmettre dans un délai de 24 heures après la fin de la session.

Les attestations de participation sont à transmettre à l'agent par voie électronique en mettant en copie le service FSE dans un délai de 7 jours après la fin de la prestation.

5. MODALITES D'EXECUTION ET DE SUIVI DES PRESTATIONS

Le responsable du service FSE de la DEETS et ses adjoints assureront le pilotage de la prestation d'appui technique et les relations avec le titulaire.

Le responsable de l'unité animation et pilotage financier est désigné pour assurer le suivi administratif et financier du marché (bons de commande, vérification des livrables, contrôle de service fait au sens des marchés publics et de la comptabilité publique, etc...).

Au début de chaque phase (instruction, CSF et réponses aux audits), un gestionnaire de l'unité de gestion du service FSE sera désigné pour en assurer le suivi. Il est désigné l'interlocuteur privilégié du prestataire.

Les modèles de documents de la DEETS pourront être communiqués. Les propositions d'ajustement devront être soumis au pouvoir adjudicateur pour validation. Toute modification de modèles initiée par le service FSE sera envoyée vers le prestataire pour prise en compte et mise en conformité.

Pilotage :

Après la notification du marché, une réunion de lancement (RL) physique sera programmée à La Réunion dans un délai d'un mois après la date de notification. Les titulaires des lots 1 et 2 y présenteront leur méthodologie de mise en œuvre en indiquant l'ensemble des personnes ressources de leur équipe, dans le respect de leur proposition au travers du mémoire technique.

Cette RL permet de finaliser l'attribution, de connaître les différents acteurs, de revoir l'ensemble des clauses du marché liées au lot concerné, d'établir les bonnes pratiques de collaboration et de rencontrer quelques porteurs de projet et les partenaires. Cette RL est réalisée à La Réunion sur le site de la DEETS sur 3 jours maximum. Les déplacements prévus lors de ces trois (3) jours seront à la charge de la DEETS hormis les trajets de et vers l'aéroport.

Une réunion de pilotage annuelle sur place sera également à prévoir d'une durée de deux (2) jours minimums. Cette réunion de pilotage permettra de faire une synthèse sur les prestations réalisées, de faire un bilan sur les délais d'exécution, d'identifier les

manques et d'échanger sur les bonnes pratiques. Elle sera également l'occasion de rendre visite à un ou plusieurs porteurs de projet selon la demande.

Le titulaire met en place un tableau de suivi permettant d'identifier « a minimum » :

- la date d'attribution du dossier (instruction et/ou CSF) par MDFSE+ ;
- la date d'envoi du premier rapport,
- les différentes dates d'envoi et de réception des éventuelles demandes de compléments via MDFSE+,
- les dates de relances vers le porteur,
- le nom du traitant et suppléant si nécessaire (justification de la séparation fonctionnelle).

Ce tableau devra pouvoir être accessible à tous moments en lecture par le service FSE, avec la possibilité d'extraire les données sous format Excel ou équivalent. Ce tableau servira notamment de base pour la réunion de pilotage.

L'unité gestionnaire ainsi que l'unité de pilotage financier sera mis en copie dans MDFSE+ des messages envoyés vers les porteurs. La procédure sera définie conjointement lors de la réunion de lancement afin d'éviter tout retard excessif dans le traitement des dossiers.

Les temps de suivi des prestations y compris les temps d'échanges avec la DEETS ne font pas l'objet d'un type de prestation ou d'une facturation distincte. Ils doivent être compris dans les prix unitaires des prestations proposés par le candidat.

Des réunions de suivi pourront être sollicitées par le service FSE. Généralement entre 3 et 4 réunions par an. Ces réunions débattront des problèmes et risques identifiés sur les dossiers, et porteront sur des dossiers spécifiques.

Hormis les réunions de lancement de chaque lot et celles annuelles, les autres réunions ou points d'échanges pourront se faire en visioconférence, appel téléphonique, SMS et tout autre moyen dématérialisé.

Gestion des délais :

Les délais de traitement des dossiers sont clairement définis. Il est du devoir du titulaire de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer une continuité de traitement des dossiers, en cas d'absences programmées ou non afin de respecter ces délais.

Accompagnement des porteurs :

Dans le cadre du lot 1 et de la partie réponses aux audits du lot 2, le titulaire pourra être en contact régulier avec les porteurs de projet. Ils représentent la DEETS, donc leur comportement et leur vocabulaire doivent être exemplaires.

Pour les nouveaux porteurs, un soin particulier doit être apporté pour qu'ils comprennent les attendus et leurs obligations.