MINISTÈRE
DE L'EUROPE
ET DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES

*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

# CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES (CCTP)

## COMMUN A TOUS LES LOTS

## MEAE_26015_ADC

## Objet du marché

**Conception et animation de préparations à distance aux épreuves écrites et orales des examens professionnels et concours internes du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.**

# SOMMAIRE


1. CONTEXTE GENERAL ..... 4
2. OBJET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES ..... 6
2.1 OBJET DU MARCHE ..... 6
2.2 OBJECTIFS DE FORMATION ..... 6
2.3 ESTIMATION ANNUELLE DES DONNEES QUANTITATIVES ..... 8
3. SPECIFICITES DES LOTS DU MARCHE ..... 9
3.1 LOT 1 : PREPARATION A DISTANCE AUX EPREUVES ECRITES DU CONCOURS ADJOINT ET EXAMENS PROFESSIONNELS SCH CLASSE SUP ET SCH CLASSE EX : ..... 9
A. Examen professionnel pour l'accès au grade de secrétaire de chancellerie de classe supérieure ..... 10
B. Examen professionnel secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle ..... 10
C. Concours interne et 3ème concours d'adjoint administratif principal de 2ème classe de chancellerie ..... 11
3.2 LOT 2 : PREPARATION A DISTANCE AUX EPREUVES ORALES ..... 13
A. Concours interne et 3ème concours d'adjoint administratif principal de 2ème classe de chancellerie - ADJ ..... 13
B. Concours interne secrétaire de chancellerie - SCH ..... 14
C. Concours interne secrétaire des systèmes d'information et de communication de 2ème classe - SESIC ..... 14
D. Concours interne d'attaché des systèmes d'information et de communication – ASIC ..... 14
E. Concours interne et 3ème concours secrétaire des affaires étrangères (cadre général et cadre d'orient) - SAEG et SAEO ..... 15
F. Examen professionnel secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle - SCH CL EX ..... 15
G. Examen professionnel secrétaire des systèmes d'information et de communication hors classe - SESIC HC ..... 16
H. Examen professionnel secrétaire des affaires étrangères principal - SAEP ..... 16
I. Examen professionnel d'attaché principal des systèmes d'information et de communication - ASICP ..... 16
4. DISPOSITIONS GENERALES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES LOTS ..... 18
4.1 PUBLIC CIBLE ..... 18
4.2 ACTIONS DE FORMATION ATTENDUES ..... 18
4.3 ENGAGEMENT QUALITE ..... 18
4.5 MODALITES D'ORGANISATION ..... 19
4.5.1 Effectif des sessions de formation ..... 19
4.5.2 Modalités des actions de formations ..... 19
4.5.3 Spécificités techniques ..... 19
4.6 ANIMATION ET INTERVENANTS DANS L'ACTION DE FORMATION ..... 20
4.7 ACCUEIL D'UN STAGIAIRE EN SITUATION DE HANDICAP ..... 20
4.8 LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION ..... 21
5. ORGANISATION DES PRESTATIONS ..... 21
5.1 PLANIFICATION DES ACTIONS DE FORMATION ..... 21
5.2 EQUIPEMENTS ..... 22
5.3 INSCRIPTIONS ET CONVOCATIONS ..... 22
5.4 PROGRAMME PEDAGOGIQUE ..... 22
5.5 PARTICIPATION ET ASSIDUITE ..... 23
5.6 ATTESTATIONS ..... 23

5.7 SUPPORTS PEDAGOGIQUES ..... 23
5.8 MISE EN ŒUVRE ET FINALISATION DE L'ACTION DE FORMATION ..... 23
5.9 EVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION ..... 24
5.10 INCIDENTS ..... 25
6. RAPPORT D'EVALUATION ET BILAN ANNUEL DES ACTIONS DE FORMATION ..... 25
7. ASSISTANCE ..... 25
8. PILOTAGE ..... 25

# 1. CONTEXTE GENERAL

La mission du ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) est de représenter, défendre et promouvoir les intérêts de la France et des ressortissants français dans tous les domaines auprès des pays étrangers et au sein des organisations internationales.

Pour mener à bien ses missions, l'Administration s'appuie sur un large réseau diplomatique, consulaire et culturel à l'étranger dont les métiers sont détaillés ci-après.

**Les métiers du ministère de l'Europe et des affaires étrangères**

Des domaines d'activité multiples qui varient selon la catégorie de concours passé par l'agent.

- ***Politique*** : représenter la France à l'étranger, expliquer et défendre ses positions, négocier des accords, des traités, analyser la vie politique, économique, sociale et culturelle d'un pays donné, soutenir les entreprises françaises à l'étranger et renforcer l'attractivité de la France.
- ***Consulaire*** : administrer et protéger une communauté de plus de 2 millions de Français vivant à l'étranger et instruire les demandes de visas des étrangers désireux de se rendre en France.
- ***Coopération et action culturelle*** : conduire des projets de coopération dans des domaines très divers (action culturelle/culture, francophonie, santé, développement durable, énergie, gouvernance démocratique, etc.) et organiser des partenariats en matière de développement international et de rayonnement culturel.
- ***Communication*** : expliquer et commenter la position du gouvernement sur les questions de politique internationale, et présenter les missions et l'action du ministère.
- ***Administration*** : assurer la gestion financière et budgétaire des actions et programmes du ministère ainsi que la gestion des ressources humaines et des personnels.
- ***Logistique et patrimoine*** : conserver les archives diplomatiques, entretenir le patrimoine immobilier ou assurer le soutien logistique des diplomates, du ministère et de son réseau.
- ***Informatique*** : concevoir et mettre en œuvre des outils et un réseau de communication gouvernemental à l'échelle mondiale.

**Concours de catégorie A**

Le ministère de l'Europe et des affaires étrangères a modernisé les concours de secrétaire des affaires étrangères. Il existe ainsi le concours externe, le concours interne et le troisième concours de Secrétaire des Affaires Etrangères cadre Général (SAEG).

Le même format est appliqué au concours de Secrétaire des affaires étrangères cadre d'Orient (SAEO).

Ce concours mène à des fonctions de nature politique, économique, juridique, de coopération ou administrative. En France, les secrétaires des Affaires étrangères assurent des fonctions de rédacteur sur une région ou une thématique ; à l'étranger, à des fonctions diplomatiques, consulaires ou de coopération.

Enfin, il convient de noter qu'un troisième concours, liant professionnalisation et allègement du nombre d'épreuves, a été mis en place en 2025 au titre de 2026 pour chaque cadre (orient et général)

afin d'offrir une voie de recrutement supplémentaire aux candidats et candidates disposant d'un parcours professionnel dans le secteur privé, associatif ou dans le cadre d'un mandat électif.

**Concours de catégorie B**

Les Titulaires de ce concours sont amenés à exercer diverses responsabilités et à encadrer des équipes. En France, ils occupent des fonctions touchant à tous les domaines de l'Administration : gestion des crédits, Administration consulaire (état civil, adoption internationales, Administration des français de l'étranger, visas...), gestion des ressources humaines, logistique diplomatique, gestion des archives.

A l'étranger, les secrétaires de chancellerie peuvent être amenés à coordonner et avoir la responsabilité des services publics français à l'étranger : accueil des Français, service des Visas, secrétariat général d'ambassade (questions administratives et financières).

Leurs attributions relèvent de deux filières :
- *filière consulaire* : en centrale à la Direction des Français à l'Etranger et de l'Administration consulaire ; à l'étranger, chef de chancellerie consulaire ou responsable d'un service ;
- *filière administrative et de gestion financière et budgétaire* : en centrale, gestionnaire de crédits, gestionnaire des ressources humaines, rédacteur au Protocole ; à l'étranger secrétaire général d'une ambassade, régisseur.

**Concours de catégorie C**

En France comme à l'étranger, les adjoints administratifs principaux de 2ème classe de chancellerie remplissent des tâches de secrétariat ou des tâches administratives telles que des fonctions consulaires, gestionnaires, comptable ou numériques.

Les différents métiers exercés par les adjoints administratifs principaux de 2ème classe de chancellerie recouvrent un large champ : gestion financière et comptable, gestion administrative, gestionnaire courrier et archives, secrétariat et assistance de direction, informatique (agent DNUM à la Centrale / agent ressources en poste), agent consulaire (Administration des Français, état civil, nationalité, affaires sociales…), agent chargé des visas et comptable.

Le ministère de l'Europe et des affaires étrangères a modernisé le concours d'adjoints administratifs principaux de 2ème classe de chancellerie. Le concours est désormais divisé en trois sections (assistance de direction, gestion administrative, numérique) afin de refléter la diversité des fonctions exercées dans ce corps.

## L'Académie diplomatique et consulaire

La formation des agents est une priorité pour le ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE).

En effet, dans un contexte de transformation de la fonction publique, la politique de formation tout au long de la vie a pour objectif de permettre une professionnalisation des agents afin d'améliorer l'efficacité collective du ministère. Cette politique s'insère dans le cadre plus global de la formation des agents de l'Etat.

L'Académie diplomatique et consulaire (ADC) est la structure de formation, initiale et continue des agents du ministère quels que soient leurs statuts : fonctionnaires de catégories A, B et C du MEAE ou détachés d'autres Administrations, contractuels et agents de droit local à l'étranger.

La formation joue un rôle important dans l'évolution de carrière de chaque agent au travers notamment de préparations aux divers concours internes et examens du ministère de l'Europe et des affaires. De fait, le présent marché est axé sur une partie des préparations aux écrits et aux oraux du ministère.

# 2. OBJET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

## 2.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la préparation à des concours internes et examens professionnels du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

Le besoin de formation identifié est ainsi organisé en 2 lots :

| LOT | INTITULE |
|---|---|
| 1 | **Préparation à distance aux épreuves écrites :**<br>A. Examen professionnel Secrétaire de chancellerie de classe supérieure – SCH CL SUP<br>B. Examen professionnel Secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle – SCH CL EX<br>C. Concours interne et 3ème concours d'adjoint administratif principal de 2ème classe de chancellerie - ADJ |
| 2 | **Préparation à distance aux épreuves orales :**<br>A. Concours interne et 3ème concours d'adjoint administratif principal de 2ème classe de chancellerie - ADJ<br>B. Concours interne secrétaire de chancellerie - SCH<br>C. Concours interne secrétaire des systèmes d'information et de communication de 2ème classe - SESIC<br>D. Concours interne d'attaché des systèmes d'information et de communication – ASIC<br>E. Concours interne secrétaire des affaires étrangères (cadre général et cadre d'orient) - SAEG et SAEO<br>F. Examen professionnel secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle - SCH CL EX<br>G. Examen professionnel secrétaire des systèmes d'information et de communication hors classe - SESIC HC<br>H. Examen professionnel secrétaire des affaires étrangères principal - SAEP<br>I. Examen professionnel d'attaché principal des systèmes d'information et de communication - ASICP |

## 2.2 Objectifs de formation

Le ministère a rénové ses concours afin de recruter les diplomates d'aujourd'hui et de demain. Le nouveau format mise sur l'ouverture d'un troisième concours, en plus d'un concours externe et d'un

concours interne et met ainsi l'accent sur la professionnalisation avec un allègement du nombre d'épreuves.

Parmi les objectifs recherchés, on note :

- La « désacadémisation » du format des épreuves : on ne recherche plus les connaissances brutes des candidats mais leur capacité à les mobiliser pour répondre à un exercice professionnel ;
- Différents formats d'épreuves pour vérifier une seule fois une même aptitude requise ;
- L'hybridation de certaines épreuves qui favorise l'évaluation des langues comme outil de travail.

Ainsi, il s'agira de mettre en place une formation exclusivement à distance permettant d'accompagner les candidats dans leur préparation.

Ces formations doivent être suivies par les agents en dehors du temps de travail. Elles doivent être accessibles via une plateforme de formation propre au prestataire. Celle-ci doit également être accessible à tous les agents du MEAE quelle que soit leur affectation (en administration centrale ou à l'étranger voire en congés formation).

L'ensemble des documents pédagogiques seront accessibles via la plateforme du prestataire. Les bilans d'assiduité individuels des participants seront quant à eux envoyés par courrier électronique à l'Administration à la fin de chaque prestation. Les autres données statistiques peuvent être demandées par l'Administration. L'assiduité est mesurée pour les préparations écrites par le nombre de devoirs rendus par stagiaire inscrit. Pour les préparations orales l'assiduité sera mesurée par la présence aux oraux blancs.

L'ensemble des documents, ainsi que la documentation, sont produits en langue française. Les seules exceptions étant les épreuves de langues étrangères ou les épreuves prévoyant l'usage d'une autre langue que le français.

Les supports de cours sous forme électronique sont de qualité comparable ou supérieure à l'échantillon de support de cours remis à titre d'exemple au stade de l'offre (couverture, présentation, police utilisée, couleur ou non) et qui ont une valeur contractuelle.

Ces documents pourront être conservés et réutilisés par les stagiaires, notamment dans l'exercice de leurs fonctions (un exemplaire de ce support devra être adressé au pouvoir adjudicateur).

Au cours du marché l'Administration vérifiera et validera la qualité des supports.

La programmation est décidée conjointement entre le Titulaire et le représentant de l'Administration. Dans le cas d'une réforme des examens et concours compris au présent marché, le prestataire s'engage sur demande de l'Administration à revoir et à adapter sa formation aux nouvelles épreuves, au nouveau calendrier et au nouveau programme, sans passer nécessairement par un avenant.

Le Titulaire a une obligation de mettre en œuvre tous les moyens et procédés propres à honorer ses engagements en termes de délais, coûts, prestations pédagogiques et bilans d'assiduité.

## 2.3 Estimation annuelle des données quantitatives

L'estimation annuelle des données quantitatives est la suivante :

| Lots | Actions de formation | Nombre prévis. des sessions de formation par an | Durée et période prévis. de la formation** | Effectifs des stagiaires prévisionnel* |
|---|---|---|---|---|
| **1**<br>--<br>**Préparation à distance aux épreuves écrites** | Examen professionnel Secrétaire de chancellerie de classe supérieure – SCH CL SUP | 1 formation continue | 4 mois (janvier-juin) | Entre 50 et 100 inscrits |
| | Examen professionnel Secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle – SCH CL EX | 1 formation continue | 5 mois (décembre-mai) | Entre 20 et 45 inscrits |
| | Concours interne et 3e concours d'adjoint administratif principal de 2e classe de chancellerie - ADJ | 1 formation continue | 5 à 6 mois (mai-octobre) | Entre 100 et 205 inscrits |
| **2**<br>--<br>**Préparation à distance aux épreuves orales** | Concours interne et 3e concours d'adjoint administratif principal de 2e classe de chancellerie - ADJ | 1 formation continue | 1 à 2 mois | Entre 40 et 60 inscrits |
| | Concours interne secrétaire de chancellerie - SCH | 1 formation continue | 1 à 2 mois | Entre 30 et 40 inscrits |
| | Concours interne secrétaire des systèmes d'information et de communication de 2e classe - SESIC | 1 formation continue | 1 à 2 mois, si le concours a lieu | Entre 1 et 5 inscrits |
| | Concours interne d'attaché des systèmes d'information et de communication – ASIC | 1 formation continue | 1 à 2 mois, si le concours a lieu | Entre 3 et 4 inscrits |
| | Concours internes / 3e concours secrétaire des affaires étrangères (cadre général et cadre d'orient) – SAEG/SAEO | 1 formation continue | 1 à 2 mois | Entre 10 et 26 inscrits |
| | Examen professionnel secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle - SCH CL EX | 1 formation continue | 1 à 2 mois | Entre 15 et 26 inscrits |
| | Examen professionnel secrétaire des systèmes d'information et de communication hors classe - SESIC HC | 1 formation continue | 1 à 2 mois | Entre 4 et 15 inscrits |
| | Examen professionnel secrétaire des affaires étrangères principal - SAEP | 1 formation continue | 1 à 2 mois | Entre 30 et 50 inscrits |
| | Examen professionnel d'attaché principal des systèmes d'information et de communication - ASICP | 1 formation continue | 1 à 2 mois | Entre 5 et 15 inscrits |

*Les prévisions annuelles d'effectifs ci-dessus se basent sur les données des 5 dernières années et sont fournies à titre purement indicatif, sans engagement de l'Administration. Les effectifs peuvent varier de manière plus ou moins importante d'une année sur l'autre.
**Les dates des préparations indiquées se basent sur les données 2025/2026, mais demeurent complètement dépendantes des dates des concours, sujettes à changements tardifs.

# 3. SPECIFICITES DES LOTS DU MARCHE

## 3.1 Lot 1 : Préparation à distance aux épreuves écrites du concours Adjoint et examens professionnels SCH classe sup et SCH classe ex :

| |
|---|
| A : Examen professionnel pour l'accès au grade de secrétaire de chancellerie de classe supérieure. |
| B : Examen professionnel pour l'accès au grade de secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle. |
| C : Concours interne et 3ème concours d'adjoint administratif principal de 2ème classe de chancellerie. |

Pour les 3 préparations susmentionnées, les prestations demandées comprennent :

- La préparation (conception pédagogique, conception et réalisation des supports de cours conformément à la démarche qualité exigée par l'Administration) ;
- La diffusion des supports de cours ;
- La gestion des inscriptions selon les modalités convenues avec le ministère de l'Europe des Affaires étrangères ;
- Une correction individuelle et la notation de devoirs écrits ;
- La communication des bilans d'assiduité individuels des participants au ministère de de l'Europe et des Affaires étrangères.

Les documents pédagogiques à fournir par le Titulaire sont :

- Le calendrier et le programme de la formation convenu ensemble avec le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères ;
- Des supports de cours sur toutes les matières validées par l'Administration ;
- Des guides méthodologiques relatifs aux matières à préparer et à enseigner ;
- Des exercices d'application suivis de corrigés ;
- **Des sujets de devoir** reprenant les modalités des épreuves officielles (les sujets des précédents concours pourront être utilisés dans le cadre des cours et exercices pratiques mais nullement comme sujets de galops d'essai de cette préparation, certains candidats qui suivront cette préparation ayant déjà présenté ce concours à plusieurs reprises et donc composé sur ces sujets. De même, les sujets proposés par le Titulaire devront être différents d'une année sur l'autre, certains agents suivant la préparation à un même concours plusieurs années d'affilée) :
    - 4 sujets de devoirs pour l'examen professionnel SCH classe supérieure
    - 4 sujets de devoirs pour l'examen professionnel SCH classe exceptionnelle
    - 5 sujets de devoirs pour le concours interne / 3ème concours d'adjoint administratif ;

- Une correction individuelle et une notation des copies reçues : l'évaluation précisera notamment le degré d'atteinte des objectifs pédagogiques, les difficultés rencontrées et les propositions d'amélioration ;
- Un corrigé-type pour chaque sujet, étant entendu que celui-ci sera également transmis aux personnes qui n'ont pas rendu de copies.

Pour ce faire, le Titulaire pourra s'appuyer sur des documents disponibles sur le site diplomatie.gouv.fr.

Par ailleurs, des réunions seront organisées, en tant que de besoin, à l'initiative de l'Administration afin d'échanger sur les sujets au moment de leur conception.

Les annales des épreuves d'admissibilité pourront être communiquées sur demande adressée à l'Administration.

## A. Examen professionnel pour l'accès au grade de secrétaire de chancellerie de classe supérieure

Les informations relatives à l'examen professionnel susmentionné sont disponibles sur le site Légifrance : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000025490498

### *A.1 - Épreuves à préparer*

L'examen professionnel pour l'accès au grade de secrétaire de chancellerie de classe supérieure se compose d'une épreuve écrite unique d'admission consistant en la réponse à plusieurs questions à partir d'un cas pratique, présenté dans un dossier à caractère administratif, pouvant comprendre des graphiques et des données chiffrées. Cette épreuve doit permettre de vérifier l'aptitude du candidat à rédiger et à comprendre la portée pratique des textes administratifs. Elle constitue, à cet égard, une mise en situation professionnelle. Le dossier documentaire n'excède pas vingt-cinq pages (durée : trois heures). L'épreuve est notée de 0 à 20.

### *A.2 - Durée de la formation à distance*

La durée est de quatre mois, correspondant aux mois précédant les épreuves de l'examen professionnel. A titre indicatif et sans engagement de la part de l'Administration, la formation 2026 s'est tenue de fin janvier à début juin.

### *A.3 - Nombre de participants*

Le nombre de participants se situe dans une échelle allant de 1 à 100 par session (période pendant laquelle s'effectue la formation). A titre indicatif, durant l'année 2026 61 agents étaient inscrits.

## B. Examen professionnel secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle

Les informations relatives à l'examen professionnel susmentionné sont disponibles sur le site Légifrance :
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000025516765?tab_selection=all&searchField=ALL&query=Arr%C3%AAte+organisation+secr%C3%A9taire+de+chancellerie+de+classe+exceptionnelle&page=1&init=true

### *B.1 Épreuve à préparer*

L'examen professionnel pour l'accès au grade de secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle consiste en la rédaction d'une note administrative, à partir d'un dossier à caractère professionnel n'excédant pas vingt-cinq pages. Cette épreuve doit permettre de vérifier les compétences rédactionnelles du candidat et son aptitude à synthétiser. Elle constitue, à cet égard, une mise en situation professionnelle (durée : trois heures ; coefficient 2).

### *B.2 - Durée de la formation à distance*

La durée est de quatre à cinq mois, correspondant aux mois précédant les épreuves de l'examen professionnel). A titre indicatif, la formation 2026 s'est tenue de mi-décembre à mi-mai.

### *B.3 - Nombre de participants*

Le nombre de participants se situe dans une échelle allant de 1 à 75 par session (période pendant laquelle s'effectue la formation). A titre indicatif et sans engagement de la part de l'Administration, 29 agents étaient inscrits pour la dernière session de formation (2026).

## C. Concours interne et 3ème concours d'adjoint administratif principal de 2ème classe de chancellerie

Les informations relatives au concours interne et au troisième concours adjoints administratifs principaux de 2ème classe de chancellerie du ministère des affaires étrangères sont disponibles sur le site diplomatie.gouv.fr.

### *B.1 Épreuve à préparer*

Les concours externe, interne et troisième concours pour l'accès au grade d'adjoints administratifs principaux de 2e classe de chancellerie du ministère de l'Europe et des affaires étrangères comportent trois sections :

- Assistance de direction
- Gestion administrative
- Numérique

Les candidats doivent indiquer, au moment de l'inscription, la section au titre de laquelle ils demandent à être admis à concourir.

Les épreuves écrites d'admissibilité comprennent une épreuve de la section choisie consistant en la rédaction d'un écrit professionnel fondé sur la base d'un dossier complétée par la réponse à un questionnaire à choix multiple, dans la section choisie au moment de l'inscription. Certaines questions ou documents pourront être proposés en anglais (durée : deux heures ; coefficient 3).

### *B.2 - Durée de la formation à distance*

La durée est de cinq mois, correspondant aux mois précédant les épreuves du concours. A titre indicatif et sans engagement de la part de l'Administration, la formation 2025 s'est tenue de fin-avril à fin-septembre.

### *B.3 - Nombre de participants*

Le nombre de participants se situe dans une échelle allant de 1 à 250 par session (période pendant laquelle s'effectue la formation). A titre indicatif, 201 agents étaient inscrits pour la dernière session de formation 2025.

## 3.2 Lot 2 : Préparation à distance aux épreuves orales

A. Concours interne et 3ème concours d'adjoint administratif principal de 2ème classe de chancellerie - ADJ

B. Concours interne secrétaire de chancellerie - SCH

C. Concours interne secrétaire des systèmes d'information et de communication de 2ème classe - SESIC

D. Concours interne d'attaché des systèmes d'information et de communication – ASIC

E. Concours interne et 3ème concours secrétaire des affaires étrangères (cadre général et cadre d'orient) – SAEG/SAEO

F. Examen professionnel secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle - SCH CL EX

G. Examen professionnel secrétaire des systèmes d'information et de communication hors classe - SESIC HC

H. Examen professionnel secrétaire des affaires étrangères principal - SAEP

I. Examen professionnel d'attaché principal des systèmes d'information et de communication - ASICP

Pour chacune des préparations listées ci-dessus, seul l'entretien avec le jury donne lieu à une notation.

Le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP) n'est pas noté. En vue de cette épreuve, le candidat établit un dossier de reconnaissance des acquis de son expérience professionnelle. Voir modèle sur le site du ministère de l'Europe et des affaires étrangères **:** **https://www.diplomatie.gouv.fr/IMG/pdf/guide_methodologique_sch_cle8115cf.pdf**

Les modalités, le calendrier des concours et le nombre estimatif des stagiaires peuvent changer. Ces changements seront notifiés par l'Administration.

### A. Concours interne et 3ème concours d'adjoint administratif principal de 2ème classe de chancellerie - ADJ

Les informations relatives au concours interne et le troisième concours adjoints administratifs principaux de 2eme classe de chancellerie du ministère des affaires étrangères sont disponibles sur le site diplomatie.gouv.fr.

***Epreuve orale à préparer***

Une épreuve d'entretien permettant d'apprécier, notamment à partir d'un dossier présentant leur expérience professionnelle renseigné par leurs soins, les qualités, aptitudes, le savoir-être et la motivation des candidats ainsi que leur projet professionnel pour valoriser les acquis de leur expérience. Au cours de cet entretien, un ou plusieurs échanges seront proposés en langue anglaise afin d'évaluer l'aptitude des candidats à comprendre et s'exprimer en anglais courant. Toute note inférieure ou égale à 5 sur 20 est éliminatoire (**durée : trente minutes dont cinq minutes de présentation du parcours et des motivations du candidat ; coefficient 5**).

### B. Concours interne secrétaire de chancellerie - SCH

Les informations relatives au concours interne pour l'accès au corps des secrétaires de chancellerie du ministère de l'Europe et des affaires étrangères sont disponibles sur le site diplomatie.gouv.fr.

***Epreuve orale à préparer***

Epreuve d'entretien avec le jury visant à apprécier les aptitudes, la personnalité et les motivations du candidat ainsi que sa capacité à appréhender une situation concrète, le cas échéant sous forme de mise en situation professionnelle, ainsi qu'à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle. Pour conduire cet entretien, qui a pour point de départ un exposé du candidat sur son expérience professionnelle, le jury dispose du dossier constitué par le candidat en vue de la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP). Au cours de cet entretien, le candidat peut être interrogé sur des questions relatives à son environnement professionnel et sur ses connaissances administratives générales ou propres à l'Administration ou le service dans lequel il exerce. (**Durée : trente minutes, dont dix minutes au plus d'exposé ; coefficient 6**).

### C. Concours interne secrétaire des systèmes d'information et de communication de 2ème classe - SESIC

Les informations relatives au concours interne pour l'accès à l'emploi de secrétaire des systèmes d'information et de communication de 2e classe (SESIC) du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères sont disponibles sur le site diplomatie.gouv.fr.

***Epreuve orale à préparer***

Entretien avec le jury visant à apprécier les aptitudes, les motivations du candidat et à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle. Cet entretien est précédé d'une présentation par le candidat de son expérience professionnelle. Le jury dispose du dossier constitué par le candidat en vue de la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle. Seul l'entretien donne lieu à notation.
**(Durée : trente minutes, dont dix minutes au plus d'exposé ; coefficient : 4.)**

### D. Concours interne d'attaché des systèmes d'information et de communication – ASIC

Les informations relatives au concours interne pour l'accès à l'emploi d'attaché des systèmes d'information et de communication (ASIC) du ministère de l'Europe et des affaires étrangères sont disponibles sur le site diplomatie.gouv.fr.

***Epreuve orale à préparer***

Entretien avec le jury visant à apprécier les aptitudes, les motivations du candidat et à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle. Cet entretien est précédé d'une présentation par le candidat de son expérience professionnelle. Le jury dispose du dossier constitué par le candidat en vue de la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle. Seul l'entretien donne lieu à notation.
**(Durée : trente minutes, dont dix minutes au plus d'exposé ; coefficient : 4).**

### E. Concours interne et 3ème concours secrétaire des affaires étrangères (cadre général et cadre d'orient) - SAEG et SAEO

Les informations relatives aux concours interne pour l'accès à l'emploi à l'emploi de secrétaire des affaires étrangères du ministère de l'Europe et des affaires étrangères sont disponibles sur le site diplomatie.gouv.fr :

- Cadre général - SAEG
- Cadre d'orient – SAEO

***Epreuve orale à préparer***

SAEG : une épreuve d'entretien permettant d'apprécier les qualités et aptitudes notamment managériales, le savoir-être et la motivation des candidats à partir d'un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle renseigné par leurs soins, présentant leur expérience professionnelle et leur motivation ainsi que leur projet professionnel en vue de rejoindre le corps des secrétaires des affaires étrangères. Toute note inférieure à 10/20 est éliminatoire **(durée : quarante-cinq minutes dont dix minutes de présentation par le candidat de ses motivations ; coefficient 6).**

SAEO : une épreuve d'entretien permettant d'apprécier les qualités et aptitudes notamment managériales, le savoir-être et la motivation des candidats à partir d'un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle renseigné par leurs soins, présentant leur expérience professionnelle et leur motivation ainsi que leur projet professionnel en vue de rejoindre le corps des secrétaires des affaires étrangères, et en particulier, à apporter au ministère des affaires étrangères leur expertise de la section géographique choisie. Toute note inférieure à 10/20 est éliminatoire **(durée : quarante-cinq minutes dont dix minutes de présentation par le candidat de ses motivations ; coefficient 6) ;**

### F. Examen professionnel secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle - SCH CL EX

Les informations relatives à l'examen professionnel pour l'accès au grade de secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle sont disponibles sur le site Légifrance.

***Epreuve orale à préparer***

L'examen professionnel pour l'accès au grade de secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle se compose d'une épreuve d'admission consistant en un entretien avec le jury visant à apprécier les aptitudes, la personnalité et les motivations du candidat à exercer les fonctions d'un secrétaire de chancellerie de classe exceptionnelle du ministère de l'Europe et des affaires étrangères ainsi qu'à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle. Pour conduire cet entretien qui a pour point de départ un exposé du candidat sur son expérience professionnelle, le jury dispose du dossier constitué par le candidat en vue de la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle. Au cours de cet entretien, le candidat peut être interrogé sur des questions relatives à son environnement professionnel et sur ses connaissances administratives générales et relatives au ministère des affaires étrangères **(durée : vingt-cinq minutes dont dix minutes au plus d'exposé ; coefficient : 3).**

### G. Examen professionnel secrétaire des systèmes d'information et de communication hors classe - SESIC HC

Les informations relatives à l'examen professionnel pour l'accès au grade de secrétaire des systèmes d'information et de communication hors classe sont disponibles sur le site Légifrance.

***Epreuve orale à préparer***

L'examen professionnel se compose d'une épreuve orale unique d'admission consistant en un entretien avec le jury. Celui-ci vise à apprécier les aptitudes et les motivations du candidat à exercer les fonctions d'un secrétaire des systèmes d'information et de communication hors classe du ministère de l'Europe et des affaires étrangères et du développement international ainsi qu'à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle.
Pour conduire cet entretien qui a pour point de départ un exposé du candidat sur son expérience professionnelle, le jury dispose du dossier constitué par le candidat en vue de la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle. L'épreuve est notée de 0 à 20 **(durée : vingt-cinq minutes dont dix minutes au plus d'exposé).**

### H. Examen professionnel secrétaire des affaires étrangères principal - SAEP

Les informations relatives à l'examen professionnel pour l'accès à l'emploi de secrétaire des affaires étrangères principal du ministère de l'Europe et des affaires étrangères sont disponibles sur le site Légifrance.

***Epreuve orale à préparer***

Entretien avec le jury visant à apprécier les aptitudes et les motivations du candidat à exercer les missions dévolues aux secrétaires des affaires étrangères principaux ainsi qu'à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle. Pour conduire cet entretien, qui débute par un exposé du candidat sur son expérience professionnelle, le jury dispose du dossier constitué par le candidat en vue de la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle.
**(Durée: trente minutes dont dix minutes au plus d'exposé; coefficient: 2).**

### I. Examen professionnel d'attaché principal des systèmes d'information et de communication - ASICP

Les informations relatives à l'examen professionnel pour l'accès à l'emploi attaché principal de 2ème classe des systèmes d'information et de communication (ASICP) du ministère de l'Europe et des affaires étrangères sont disponibles sur le site Légifrance.

***Epreuve orale à préparer***

L'examen professionnel se compose d'une épreuve orale unique d'admission consistant en un entretien avec le jury. Celui-ci vise à apprécier les aptitudes et les motivations du candidat à exercer les fonctions d'un attaché principal de 2ème classe des systèmes d'information et de communication du ministère des affaires étrangères ainsi qu'à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle.

Pour conduire cet entretien qui a pour point de départ un exposé du candidat sur son expérience professionnelle, le jury dispose du dossier constitué par le candidat en vue de la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle. Seul l'entretien avec le jury donne lieu à une notation. Le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle n'est pas noté. L'épreuve est notée de 0 à 20. **(Durée : trente minutes dont dix minutes au plus d'exposé).**

# 4. DISPOSITIONS GENERALES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES LOTS

## 4.1 Public cible

La préparation à distance s'adresse aux agents du ministère de l'Europe et des affaires étrangères en position d'activité, en poste à l'étranger ou en fonction à Paris ou à Nantes, qui remplissent les conditions statutaires pour présenter les concours internes et les examens professionnels.

**Les actions de formation seront dispensées exclusivement en distanciel via la plateforme du Titulaire.**

## 4.2 Actions de formation attendues

Les actions de formation mises en place pour les agents publics doivent couvrir les exigences et les compétences identifiées pour chaque public cible indiqué.

Le Titulaire propose des actions de formation en respectant les attendus présentés et en s'adaptant aux demandes. Il devra veiller à bien identifier les attentes et besoins de chaque stagiaire en fonction du concours préparé. Le Titulaire rendra compte de la gestion des attentes et besoins du stagiaire et des adaptations effectuées lors des comptes rendus transmis en fin d'action.

## 4.3 Engagement qualité

Le Titulaire devra être certifié Qualiopi ou à défaut se conformer aux standards de la politique d'engagement qualité de l'Académie diplomatique et consulaire du MEAE. Ces exigences portent notamment sur les modalités pédagogiques mises en œuvre permettant l'engagement des stagiaires dans la formation ; les dispositifs d'évaluation ; les procédures d'inscription. Elles concernent également la conception de la formation, la communication sur l'offre de formation et avec les stagiaires, l'adaptation des formations aux attentes et besoins des stagiaires, la sélection et le suivi des intervenants, la révision et l'actualisation des contenus et le suivi des stagiaires tout au long de la formation.

Les actions de formation demandées dans les deux lots sont délivrées selon les compétences visées et les objectifs pédagogiques clairement définis.

Les actions de formation doivent être **conformes aux bons de commande reçus** pendant toute la durée du marché. L'Administration devra transmettre, au moment de la passation de la commande, l'ensemble des modalités relatives à leurs prestations afin que le Titulaire puisse adapter sa formation à la marge si besoin.

Au vu du public cible, les contenus de formation prendront en compte les enjeux du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et la spécificité des concours préparés.

## 4.5 Modalités d'organisation

### 4.5.1 Effectif des sessions de formation

Le nombre minimum de stagiaires par session de formation est habituellement de 4 sauf mention contraire par l'Administration (concours spécifiques) et dans le bon de commande.

### 4.5.2 Modalités des actions de formations

Conformément à la démarche qualité exigée par l'Administration, le Titulaire assure :

- La conception pédagogique de l'action de formation visant à fournir les éléments essentiels à la préparation des concours oraux ou écrits spécifiques au MEAE ;
- La méthode pédagogique (active, interactive, adaptée) ;
- La préparation de l'action de formation et sa réalisation ;
- L'adaptation des modalités pédagogiques aux besoins des stagiaires et aux évolutions des préparations ;
- La gestion des inscriptions selon les modalités convenues avec l'Administration, y compris la vérification des critères d'éligibilité ;
- La mise à disposition d'intervenants répondant aux critères de sélection et la transmission des CV des intervenants à l'Administration ;
- La mise à disposition du suivi d'assiduité (selon les modalités détaillées plus haut pour les préparations écrites et orales) ;
- La transmission régulière à l'Administration des données statistiques sur le nombre des stagiaires inscrits, l'assiduité, les abandons et toute autre information qui peut être exigée dans le cadre de la démarche qualité ;
- A la demande de l'Administration, la transmission des preuves qui peuvent être exigées dans le cadre de la démarche de certification ;
- La transmission des attestations de formation aux stagiaires ;
- L'élaboration et la transmission à l'Administration des comptes-rendus par action de formation (se référer aux préparations listées) comprenant le bilan des intervenants et les axes d'améliorations éventuelles à mettre en œuvre ;
- L'évaluation de la formation par les stagiaires selon les modalités exigées par la démarche qualité appliquée par l'Administration ;
- L'accessibilité de la plateforme pédagogique et modalités d'échange avec les stagiaires, notamment en cas de problèmes techniques ;

### 4.5.3 Spécificités techniques

Les contenus de formation livrés doivent être autonomes c'est-à-dire qu'ils ne nécessitent pas de recourir à des fournisseurs ou des hébergements de contenus externes.

Si le Titulaire met à disposition de l'Administration des supports sur sa plateforme, il doit s'assurer de communiquer les droits d'accès aux stagiaires et à l'Administration.

Par ailleurs, le Titulaire disposera de toutes les ressources et documentations techniques nécessaires pour réaliser les actions de formation proposées et les transmettra aux stagiaires et à l'Administration.

Les prestations sur devis sont de même nature que celles visées dans le périmètre du présent accord-cadre.

## 4.6 Animation et intervenants dans l'action de formation

Les intervenants/correcteurs sont des professionnels ayant une connaissance solide du domaine de la formation, des compétences pédagogiques et une expertise avérée des sujets traités. Les intervenants / correcteurs doivent par ailleurs avoir une expérience dans la formation professionnelle pour adultes et une parfaite connaissance du secteur public, ainsi que maitriser les spécificités des concours du MEAE.

Le Titulaire proposera une liste détaillée des intervenants et de leur périmètre de connaissance du domaine enseigné, leur expérience professionnelle dans la formation des adultes, et les actions de formation pour lesquelles ils interviendront. Ce recueil, accompagné des curriculums vitae d'une page au maximum des différents intervenants sera mis à jour tout au long de l'exécution du présent marché lors de l'arrivée de nouveaux formateurs, a minima une fois par an.

En cas de changement d'intervenants en cours d'exécution du marché, les nouveaux intervenants doivent remplir les mêmes conditions que celles proposées dans l'offre du Titulaire. Dans le cas de changement d'intervenant de la part du Titulaire, le curriculum vitae (CV) sera fourni à l'Administration.

Si au cours de l'exécution, il s'avère que la qualité des prestations d'un intervenant se révèle insatisfaisante, l'Administration se réserve le droit, par demande écrite et motivée, d'exiger du Titulaire le remplacement dudit intervenant dans les cinq jours ouvrés suivant sa demande.

Le non-agrément d'un intervenant du Titulaire par l'Administration ne saura de façon quelconque exonérer le Titulaire de ses obligations de résultats, en particulier celles liées au respect des planifications établies.

En aucun cas, le remplacement d'un intervenant ne peut justifier une augmentation du montant des prestations.

## 4.7 Accueil d'un stagiaire en situation de handicap

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).

Les convocations doivent faire figurer la personne à contacter chez le Titulaire dans le cas d'un besoin d'aménagement pour le suivi de la formation.

L'Administration prend à sa charge une solution en ce qui concerne les handicaps liés à une déficience auditive ou visuelle.

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.

## 4.8 Lutte contre la discrimination

Afin de préserver une démarche égalitaire, le Titulaire devra veiller à ce que les actions de formation dispensées soient exemptes de stéréotypes discriminatoires (exemples, sujets, mises en situation, échanges, etc.).

# 5. ORGANISATION DES PRESTATIONS

## 5.1 Planification des actions de formation

Un ou plusieurs interlocuteurs seront désignés par l'Administration et par le Titulaire pour traiter des modalités pratiques des formations, des suivis de devis et bons de commande, de la certification des services faits, du paiement des factures, et/ou de tout incident rencontré. Une réunion de cadrage sera organisée dès le début du marché. Des réunions de travail, d'information et de pilotage seront organisées à la demande de l'Administration.

Le nom et les coordonnées des interlocuteurs en charge de la planification et commande des actions de formation seront ainsi mentionnés sur chaque bon de commande émis par l'Administration.

Les prestations prévues au Bordereau de Prix Unitaire seront commandées en fonction des besoins exprimés par l'Administration. Le Titulaire reconnaît que celles-ci n'ont pas vocation à être systématiquement déployée et que les volumes commandés pourront varier en fonction de la demande réelle.

Un calendrier prévisionnel des sessions de formation pourra être imposée par l'Administration. Le Titulaire proposera les dates des sessions dans le respect des périodes souhaitées par l'Administration.

L'annulation d'une action de formation d'un commun accord entre l'Administration et le Titulaire est possible en raison d'un nombre insuffisant de stagiaires (ou d'évènements imprévus).

Les cas d'annulation par le Titulaire sont de force majeure, à défaut une solution doit être proposée.

## 5.2 Equipements

Le Titulaire doit s'assurer, en lien avec l'Administration, au moins deux semaines avant le début de chaque action de formation, de la mise à disposition des moyens techniques et pédagogiques nécessaires à leur réalisation.

Les consignes de sécurité informatique et d'information seront indiquées au Titulaire par l'Administration au plus tard avant la mise en œuvre de la première session de formation.
Une assistance devra être fournie par le Titulaire en cas de problèmes techniques rencontrés par les stagiaires avant et tout au long de la formation. Les modalités d'assistance seront indiquées aux stagiaires, au plus tard, lors de la sa convocation.

## 5.3 Inscriptions et convocations

Le Titulaire se charge :

- Des inscriptions des stagiaires à la préparation selon les modalités convenues avec l'Administration ;
- De la vérification des critères d'éligibilité établis par l'Administration ;
- De la transmission des confirmations des inscriptions et des convocations aux stagiaires. Chaque convocation doit indiquer la personne de contact dans le cas d'un besoin d'aménagement de poste.
- Des échanges et des précisions demandées par les stagiaires.

L'Administration se charge de la communication sur l'offre et sur l'ouverture des inscriptions auprès des stagiaires.

## 5.4 Programme pédagogique

A la demande de l'Administration, le Titulaire réalise des fiches de formation décrivant le programme, les objectifs et l'articulation des différentes séquences de la formation (en lien avec la démarche qualité). La fiche de formation mentionne :

- Le domaine ou rubrique ;
- L'intitulé ;
- Le public cible ;
- Les prérequis ;
- Les compétences visées ;
- Les objectifs pédagogiques attendus ;
- Le contenu de la formation ;
- Les modalités pédagogiques et d'évaluation ;
- Les moyens techniques et pédagogiques ;
- La durée prévisionnelle.

## 5.5 Participation et assiduité

Le Titulaire établit les rapports de participation (équivalente au nombre de devoirs rendus par agent inscrit ou de présence aux oraux blancs) couvrant l'intégralité de la durée de l'action de formation. En fin de formation, il transmet ces éléments à l'Administration au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant la date de fin de l'action de formation, par voie électronique.

Le Titulaire transmet à la demande de l'Administration toute autre donnée statistique exigée par la démarche qualité et notifie l'Administration de tout cas d'abandon ou de décrochage (retards répétés, relances).

Le Titulaire met en place un dispositif de suivi pour prévenir les risques de décrochage et d'abandons à la formation.

## 5.6 Attestations

À l'issue de l'action de formation, les attestations sont réalisées par le Titulaire et transmises aux stagiaires sauf modalités pratiques ou organisationnelles spécifiques.

Une copie des attestations sera également transmise à l'Administration.

## 5.7 Supports pédagogiques

Les supports de formation sont adaptés aux besoins et aux spécificités de chaque concours / examen.

Les supports sont transmis pour validation à l'Administration sous format numérique (supports, accès, etc.) avant le début de la formation. Ils sont fournis aux stagiaires selon les modalités convenues avec l'Administration (plateforme, courriels, liens, etc.).

L'élaboration et la transmission de la documentation pédagogique sont à la charge du Titulaire et sont compris dans les prix.

Afin de préserver une démarche égalitaire, le Titulaire devra veiller à ce que les supports de formation soient exempts de stéréotypes discriminatoires et qu'ils soient accessibles aux personnes en situation d'handicap.

Le Titulaire prendra en compte, sur demande, dans l'élaboration de la documentation à fournir, les modèles et chartes graphiques établis par l'Administration : fiches descriptives, supports pédagogiques, fiche de formation, fiche d'évaluation et tout autre document nécessaire pour le suivi de la formation.

## 5.8 Mise en œuvre et finalisation de l'action de formation

Les prestations sont considérées complètes une fois les conditions suivantes remplies :

- Inscription et convocation des stagiaires ;

- Evaluation des besoins et des attentes pour chaque action de formation au concours ou à l'examen ;
- Réalisation des actions de formation conformes aux objectifs pédagogiques ;
- Remise aux stagiaires des supports de cours ;
- Transmission des attestations de formation ;
- Réception par l'Administration des documents suivants le plus rapidement possible et au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrés à l'issue de chaque action de formation :
    - la synthèse des évaluations des stagiaires ;
    - le compte rendu de l'action de formation rédigé par le formateur ;
    - les rapports et donnés statistiques d'assiduité individuelles des stagiaires ;
- Réception par l'Administration des bilans avec les propositions d'amélioration ;
- Réception de toute autre donnée ou preuve exigée dans le cadre de la démarche qualité (procédure).

## 5.9 Evaluation des actions de formation

En fin de formation, le Titulaire fait remplir à chaque stagiaire une fiche d'évaluation élaborée selon les standards et le modèle transmis par l'Administration.

Par exemple, l'entête de toute fiche d'évaluation contient au minimum les informations suivantes :

- Nom de la société ;
- Identité du formateur ;
- Identifiant et libellé de l'action de formation ;
- Date de début, de fin et lieu de l'action de préparation, etc.

Le corps de la fiche d'évaluation comporte au minimum les critères suivants :

- La qualité des informations transmises avant la formation ;
- Le degré atteint de l'objectif ;
- La qualité de l'animation ;
- La pertinence du contenu de la formation ;
- La qualité des moyens pédagogiques ;
- La qualité de la documentation remise ;
- La maîtrise du sujet par les intervenants ;
- Les conditions techniques de la formation.

L'évaluation peut également inclure des observations supplémentaires, des points positifs, des propositions d'axe d'amélioration, un indicateur de qualité.

Ces évaluations permettent d'apporter des éléments communs lors des réunions annuelles de bilan et/ou de pilotage du marché. À l'issue de l'action de formation, une synthèse des évaluations est effectuée par le Titulaire et transmise à l'Administration qui présente, au regard des résultats, les propositions d'axes d'amélioration.

## 5.10 Incidents

Les incidents susceptibles d'intervenir dans l'exécution d'un marché font l'objet d'une déclaration d'incident émanant de l'Administration. La déclaration d'incident doit être signifiée au représentant désigné de chaque partie (Administration et Titulaire).
Cette démarche peut être initiée par un formulaire spécifique de type « fiche d'incident » (cf. annexe 1 du présent CCTP).

# 6. Rapport d'évaluation et bilan annuel des actions de formation

Le Titulaire s'engage à remettre par courriel sous format numérique un rapport d'évaluation annuel au titre de l'année N-1 au plus tard le 31/01 de l'année N.

Ces rapports d'évaluation annuels, qui peuvent comprendre les données chiffrées à la demande de l'Administration, permettront de confirmer les orientations des actions de formation réalisées et de dégager des évolutions.

Des bilans et des données statistiques peuvent être demandés régulièrement par l'Administration selon besoin et conformément à sa démarche qualités.

# 7. Assistance

Le Titulaire propose une offre de services standards, celle-ci est basée sur la mise à disposition d'un support administratif et d'un support technique.

Le support administratif est disponible du lundi au vendredi (jours ouvrés) de 10h00 à 17h00. Il doit traiter toutes les demandes d'informations ou réclamations de type administratif et tout autre incident qui amène un dysfonctionnement des services.

Le support technique prend en charge les incidents liés aux données personnelles (limitation des accès aux sites web, sécurité des informations, non transmissions à d'autres organismes, maintenance et destruction des données le cas échéant) ou tout autre incident qui amène un dysfonctionnement des services (dans l'organisation même de la formation notamment).

# 8. Pilotage

Le Titulaire et l'Administration nomment chacun un interlocuteur privilégié pour toute question relative à l'exécution du marché.

Ils sont en charge notamment de :

- Participer aux réunions de cadrage, de travail et de pilotage
- Répondre à toutes les questions liées à l'exécution de l'accord-cadre
- Participer aux réunions annuelles de bilan / revue d'offre

A ce titre, ils interviennent dans la chaîne d'escalade de l'accord-cadre pour le traitement des problèmes administratifs ou techniques sensibles.

Ils doivent pouvoir être joignables par email ou par téléphone les jours ouvrables de 10h à 17h00. En cas d'absence, les parties désignent des remplaçants ayant le même niveau d'expertise dans les dix (10) jours ouvrables.