

SOCOPRO ASBL,

Avenue Comte de Smet de Nayer, 14/3

5000 NAMUR

Personne de contact : Charlotte FIGUEROA ARRIAGADA

0492 73 95 19 – charlotte.figueroa@mangerdemain.be

CAHIER SPECIAL DES CHARGES

PROCEDURE NEGOCIEE DIRECTE SANS PUBLICATION PREALABLE

Pour la dispense d'accompagnements collectifs et d'expertises individuelles, ainsi que la confection de supports/outils en communication et marketing à destination des points de vente sélectionnés dans le cadre du projet « du local dans mon point de vente ».

POUR LE COMPTE de SOCOPRO ASBL, représentée par Monsieur Emmanuel GROSJEAN

Table des matières

DISPOSITIONS GENERALES	3
Objet et nature du marché	3
▪ Contexte	3
▪ Procédure	4
▪ Pouvoir adjudicateur	4
▪ Utilisation des résultats	4
Introduction des offres.....	5
▪ Droit et mode d'introduction des offres.....	5
▪ Modification ou retrait d'une offre déjà introduite	5
Profil du/des soumissionnaire-s.....	5
Description des services à prester	6
▪ Objectifs et résultats :	6
▪ Public-cible :.....	6
▪ Modalités de collaboration	7
Documents régissant le marché	12
▪ Législation.....	12
▪ Documents du marché	13
Offres 13	
▪ Données à mentionner dans l'offre.....	13
▪ Durée de validité de l'offre	13
Prix 13	
▪ Prix de l'offre.....	13
▪ Révision des prix.....	14
Critères d'exclusion.....	15
Régularité des offres	17
Spécifications techniques et critères d'attribution	18
▪ Critères d'attribution	18
Cautionnement.....	19
Assurances 19	
Exécution du marché	19
▪ Délais et clauses	19
▪ Vérification, réception des services exécutés et pénalités	20
Facturation et paiement.....	20
Responsabilité du prestataire de services	21
▪ Responsabilité du prestataire de services	21
▪ Engagements particuliers pour le prestataire de services	21
Litiges 21	
FORMULAIRE D'OFFRE	22
FORMULAIRE DE DESCRIPTION DE L'OFFRE	24

DISPOSITIONS GENERALES

Objet et nature du marché

▪ Contexte¹

Dans le cadre du fonds Ukraine, et dans le contexte des perturbations des systèmes alimentaires liées à la situation en Ukraine, le Gouvernement de Wallonie, via la Cellule Manger Demain, a souhaité améliorer l'accès à une alimentation bio, vrac et en circuit-court pour tou.te.s.

Alors que la pandémie du coronavirus avait eu pour effet d'amener les consommateur.trice.s vers des points de vente indépendants, de type magasins bio, vrac ou encore épiceries coopératives en circuit court, force est de constater que la tendance s'est inversée, tant suite aux différentes crises que suite également à la baisse du pouvoir d'achat de la majorité d'entre eux. Cette situation impacte fortement les ménages les plus vulnérables qui ont dû le plus souvent adapter leurs comportements et renoncer à des dépenses pourtant essentielles, comme l'alimentation. Pour les points de vente, cette situation s'additionne aux difficultés liées à l'augmentation des coûts énergétiques, des coûts salariaux, des coûts des matières premières, les mettant dans une situation plus que délicate. Au-delà de cela, ce sont tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement qui sont impactés, y compris les producteurs et transformateurs.

La Cellule Manger Demain est chargée de la mise en place de mécanismes d'incitation, de fidélisation et d'accessibilité de la clientèle à l'offre des points de vente durables et de proximité. Voici ces trois mécanismes :

- La mise en place d'une caisse de solidarité dont le montant récolté, doublé grâce au financement de la Wallonie, permet de proposer les produits des points de vente participants à des épiceries sociales ou des restaurants sociaux.
- La distribution à la clientèle des points de vente et sans contribution financière de leur part, de carnets de fidéli-bons : un système de réductions échelonnées dans le temps.
- La mise à disposition d'un accompagnement en marketing et en communication afin d'attirer une clientèle plus nombreuse.

C'est donc dans le cadre de la mise en œuvre de ce troisième mécanisme que nous sommes à la recherche de prestataires.

¹ <https://www.mangerdemain.be/mecas-soutien/>

- Procédure

Le pouvoir adjudicateur choisit **la procédure négociée directe sans publication préalable**.

Ce marché comporte 1 lot.

Des offres conjointes par plusieurs partenaires ou groupements de partenaires peuvent être soumises et sont vivement encouragées. Comme le stipule l'article 8 de la loi du 17 juin 2016, les groupements d'opérateur.rices économiques peuvent remettre une offre.

- Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur est SOCOPRO ASBL, Avenue Comte de Smet de Nayer, 14/3 à 5000 Namur (Numéro d'entreprise : 0541.915.145), représentée par Monsieur Emmanuel Grosjean.

Des informations complémentaires relatives à la procédure peuvent être obtenues auprès de Madame **Charlotte Figueroa Arriagada**, 0492 73 95 19 – charlotte.figueroa@mangerdemain.be.

Aussi longtemps que le pouvoir adjudicateur n'a pas pris de décision au sujet de la sélection ou de la régularité des offres, de l'attribution du marché ou de la renonciation à la passation du marché, les soumissionnaires et les tiers n'ont aucun accès aux documents relatifs à la procédure de passation, notamment aux offres et aux documents internes du pouvoir adjudicateur.

- Utilisation des résultats

Le présent marché comporte la création de supports. Cette conception fait naître des droits d'auteurs dans le chef de l'adjudicataire. La cession de ses droits au profit de l'adjudicateur.rice est nécessaire afin de laisser ce.tte dernier.e libre de réaliser éventuellement des adaptations ultérieures.

Conformément aux dispositions de l'article 3, § 3 de la loi du 30 juin 1994 relative aux droits d'auteur et aux droits voisins, tous les droits patrimoniaux attachés aux droits d'auteur et tout droit relatif aux documents établis, aux prestations d'études et aux résultats de celles-ci en exécution du présent marché, ainsi que les données qui ont permis la réalisation des prestations sont cédés au maître d'ouvrage. Il s'agit d'une cession définitive, exclusive et applicable au monde entier qui concerne tous les modes d'exploitation (reproduction, communication via différents canaux tels qu'Internet, exposition, publication, exposition du projet urbain...) y compris ceux non-repris dans le présent cahier spécial des charges.

Cette disposition s'applique donc notamment aux documents suivants (liste non exhaustive) :

- l'ensemble des documents intermédiaires ;
- l'ensemble des documents de travail ;
- l'ensemble des documents recueillis durant la réalisation de la mission ;
- l'ensemble des plans présentés ;
- l'ensemble des illustrations réalisées ;
- l'ensemble des présentations (ex. PowerPoint) réalisées ;
- l'ensemble des rapports et leurs annexes éventuelles
- ...

L'adjudicataire reconnaît créer des œuvres à la suite d'une commande passée par le pouvoir adjudicateur, dans le cadre du présent marché et céder les droits patrimoniaux conformément aux dispositions ci-avant énoncées sans pour autant percevoir une autre forme de rémunération que celle qu'il recevra via le prix du marché. La rémunération prévue dans ce cadre couvre la cession des droits patrimoniaux comme déterminé ci-avant.

Introduction des offres

- Droit et mode d'introduction des offres

Les participant.es à un groupement d'opérateurs économiques sans personnalité juridique doivent désigner celui d'entre elles et eux qui représentera le groupement à l'égard du pouvoir adjudicateur.

Les offres doivent être en possession du pouvoir adjudicateur au plus tard **le 04 juillet 2023 à 10 heures**.

Celles-ci seront transmises au pouvoir adjudicateur par courriel à l'adresse emmanuel.grosjean@collegedesproducteurs.be.

Les communications et les échanges d'informations entre l'adjudicateur.rice et les opérateur.rices économiques, y compris la transmission et la réception électronique des offres, doivent, à tous les stades de la procédure de passation, être réalisés par des moyens de communication électroniques, autres que les plateformes prévues par l'article 14, §7 de la loi.

- Modification ou retrait d'une offre déjà introduite

Toute modification ou retrait d'une offre déjà introduite doit impérativement respecter les dispositions prévues à l'art. 43 de l'AR du 18 avril 2017.

Profil du/des soumissionnaire-s

Les prestations pourront être réalisés par un.e opérateur.rice ou un groupement d'opérateur.rices. Nous encourageons les soumissionnaires à établir des collaborations afin de correspondre au mieux à nos attentes.

Il est indispensable que les prestataires aient une **bonne connaissance des secteurs de la vente en circuits-courts, de produits locaux, bio et vrac.**

La diversité culturelle, ethnique, de genre, de formation et d'expérience professionnelle est vivement souhaitée, nous encourageons ainsi les soumissionnaires à proposer des profils de formatrices et de formateurs divers.

Description des services à prester

▪ Objectifs et résultats :

Le marché concerne la dispense de services d'accompagnements collectifs et individuels, à destination des points de vente sélectionnés dans le cadre du projet « du local dans mon point de vente », ainsi que la confection de supports/outils en communication et marketing en support à ces accompagnements.

L'objectif spécifique des services dispensés dans le cadre de ce marché est que les points de vente concernés gagnent en efficacité dans leurs opérations de communication et de marketing. Ceci afin de permettre aux points de ventes concernés **d'augmenter leur clientèle** via un ou plusieurs des trois canaux suivants :

- 1/ En captant de nouveaux clients ;
- 2/ En fidélisant une clientèle irrégulière ;
- 3/ En faisant revenir une clientèle s'étant détournée des points de ventes concernés.

Les services prestés, qu'ils soient individuels ou collectifs, devront **s'adapter aux spécificités des différents points de vente et à leur contexte** (cfr leur modèle : eshop/magasin physique/petite ou grande structure...leur situation : rural/urbain... leur.s secteur.s : bio, vrac, coopératif...).

Par conséquent, a fortiori, ce marché ne porte pas sur :

- la communication autour du Coup de pouce « du local dans mon point de vente » (assurée par la Cellule Manger Demain)
- une communication générale autour de l'alimentation durable, du circuit-court ou autres (assurée par d'autres structures).

▪ Public-cible :

Le public cible de ce marché sont les points de vente sélectionnés dans le cadre du Coup de pouce « Du local dans mon point de vente » et ayant sélectionné le troisième mécanisme à savoir :

Le bénéfice pour les points de vente d'une expertise en marketing et en communication : celle-ci doit permettre de faire l'état des lieux des situations des points de vente et d'identifier les champs d'amélioration possibles en matière de marketing et de communication afin d'attirer une clientèle plus nombreuse et d'informer les consommateurs des plus-values d'une consommation locale et durable, spécifique à ce qui est proposé dans les différents points de vente sélectionnés.

Les bénéficiaires d'autres projets mis en œuvre par la cellule Manger Demain et particulièrement les projets sélectionnés dans le cadre de l'appel à projet 'relocalisation' de la ministre Tellier et accompagnés par la Cellule Manger Demain pourront également participer aux activités collectives. Une complémentarité sera également recherchée avec les actions de communication liée à la campagne de l'APAQw « en direct de ma ferme » pour les points de vente qui seraient concernés.

La liste des points de vente sélectionnés est accessible sur le portail www.mangerdemain.be:



Un tableau récapitulatif ainsi qu'une cartographie sont disponibles via ce lien :

<https://www.mangerdemain.be/mecas-soutien/>

Les contacts des points de vente à accompagner seront donnés aux prestataires retenus pour l'exécution du marché.

Cela concerne donc à titre principal 105 points de vente répartis sur l'ensemble du territoire wallon.

L'ensemble des membres du personnel d'un point de vente pourront être concernés, selon les services proposés. En effet, notamment pour les messages portés au sein du point de vente, il est important que l'ensemble du personnel parle d'une même voix. Par contre, d'autres services cibleront clairement un profil plus qu'un autre.

▪ Modalités de collaboration

Les prestataires de ce marché seront en contact direct et permanent avec l'équipe de la Cellule Manger Demain.

Pour la dispense des prestations :

Les demandes sont adressées aux prestataires via la Cellule Manger Demain. Les prestataires reviennent vers les points de ventes, consultent leurs disponibilités et se chargent eux même de fixer les rendez-vous.

Les prestations seront effectuées dans le cadre du Coup de pouce « Du local dans mon point de vente » et au nom de la Cellule Manger Demain. Ce marché est composé d'un seul lot.

Description des services attendus

Les services à prester prendront les formes suivantes :

- Formations collectives en présentiel (exceptionnellement en distanciel lorsqu'aucune autre alternative n'est possible)

- Accompagnements individuels sur le lieu de vente
- Confection de supports/outils en communication et marketing en support à ces accompagnements
- Helpdesk et réponses individualisées ou collectives en fonction de leur récurrence (il est estimé que la fonction de helpdesk ne doit pas dépasser 10 % des prestations)

L'approche générale devra être « pratico pratique », connectée le plus possible à la réalité des points de vente. Les solutions/outils proposés.e.s devront être pertinents, précis, et leur mise en pratique devra être aisée en termes de compétences mais également de moyens humains et financiers. Les formations proposées pourront l'être en présentiel ou en distanciel en fonction du contenu et également de la disponibilité des points de vente. Les formations en présentielles seront favorisées, et le recours au distanciel ne se fera qu'en cas de contrainte spécifique. Les lieux des formations en présentiel sont également choisis pour maximiser leur accessibilité.

- ✓ Le **profil des points de vente** devra être pris en considération particulièrement pour les services collectifs tels que les formations (cibler les formations par profil : magasin à la ferme, coopératifs,... et également par lieu d'implantation : rural , urbain...)
- ✓ Les prestataires devront prendre en considération **le niveau de maîtrise actuel des points de vente** sur les sujets abordés. Certains points de vente auront besoin de commencer par les bases de la communication et du marketing, d'autres, maîtrisant déjà les bases, auront besoin d'être renforcés sur des points plus précis.
- ✓ **Les moyens proposés**, à savoir outils et supports en marketing et communication, aux différents points de vente devront être en adéquation avec le volume de leur clientèle et le budget qu'ils ont à disposition. Beaucoup d'entre eux ont des moyens très limités et des alternatives telles que la mise en lien avec des écoles de communication (stages) devront être exploitées.

Des outils, existants ou à créer, seront mis à disposition de la Cellule Manger Demain qui elle-même les rendra accessibles à l'ensemble des points de vente via son portail. Parmi ceux-ci, **un recueil de bonnes pratiques sera rédigé par les prestataires.**

Dans l'ensemble des thèmes abordés, **des liens seront faits avec des campagnes d'information et des sources de données plus globales**, telles que les différents observatoires des prix, de la consommation et autres.

Présentation des services

1/Stratégie de communication EXTERNE sur le FOND

Il s'agit ici d'accompagner/de conseiller le.s point.s de vente sur la mise en avant de leur.s identité.s. Plus précisément, il s'agira d'approfondir leur communication autour :

- De leur raison sociale, de leur slogan ; l'objectif étant d'intensifier leur visibilité pour leur permettre de se différencier de la concurrence et de faciliter leur reconnaissance.
- De leurs valeurs
- D'un argumentaire pour convaincre une nouvelle clientèle : Pourquoi venir dans mon point de vente ? Les thèmes suivants pourront être utilisés pour exemple : le bio, le vrac, le circuit-court, l'économie sociale ; déconstruire les stéréotypes sur les prix (attention toutefois qu'il ne s'agit pas de faire une communication générale sur ces sujets, mais bien de les utiliser au bénéfice des points de vente accompagnés en fonction de leur contexte propre).

À la demande des points de vente eux-mêmes : ces messages véhiculés devront être **positifs, axés sur leurs forces** (et non sur les méfaits des grandes surfaces par exemple).

2/ Stratégie de communication EXTERNE sur la FORME

Il s'agit ici d'accompagner/ de former / de conseiller le.s point.s de vente sur les canaux de communication à utiliser (en fonction de l'existant ou de ceux qu'il pourrait être intéressant de créer) et sur le développement de supports à y diffuser (sur base des messages travaillés au point précédent). Pour rappel, il s'agit de faire connaître le point de vente à de nouveaux clients et le faire vivre auprès des clients acquis.

Les points de vente ayant des moyens variés, ils utilisent des canaux très diversifiés en fonction de leurs ressources humaines et de leurs compétences : certains sont exclusivement présents sur un réseau social (page Facebook par exemple), tandis que d'autres privilégient un site web fixe (peu souvent alimenté en nouveauté), d'autres manient différents canaux et certains ont une plateforme d'e-commerce. Dans les services prestés, nous rappelons l'importance de tenir compte du niveau de maîtrise. Voici une liste non-exhaustive de canaux de communication via lesquels les points de vente pourraient diffuser leurs messages :

- Site internet
- Réseaux sociaux
- Newsletter et emailing
- Relations presses, dont la presse locale
- Mécénat/Sponsoring...
- Évènementiel (portes ouvertes, journées prod/dégustations)
- Affichage
- Plaquettes
- Partenariats : Journaux communaux, associations locales...
- ...

Concernant la possibilité de créer des supports collectifs et/ou personnalisables : cela sera évalué avec le pouvoir adjudicateur en fonction des besoins exprimés. Dans le cas où des **supports de communication déclinables** sont créés, ceux-ci devront être adéquats et accrocheurs, en tenant compte notamment du public visé (âge, classe sociale, milieu de vie, comportement). Ces supports sont prévus

pour être utilisé dans le temps par les points de vente, de manière à être un outil ressource qui perdure.

D'un point de vue méthodologique, il est attendu que les prestataires puissent conseiller les points de vente via **des outils pratico-pratiques existants ou à créer pour mener à bien leur plan de communication** : l'objectif est de leur permettre d'avoir les clés pour gérer les timings de leurs campagnes de communication, les fréquences, l'évaluation de l'impact de leurs actions dans un but d'amélioration continue.

Tous ces supports seront capitalisés dans le recueil de bonnes pratiques et accompagnés de conseils afin de pouvoir être utilisés par le plus grand nombre.

3/ Stratégie de marketing INTERNE

Le point de vente sera accompagné/conseillé de façon individuelle ou collective afin de développer sa stratégie marketing : l'objectif est de satisfaire au maximum les clients pour pérenniser les ventes.

Il s'agit ici de travailler les sujets suivants :

- Développer l'approche marketing du/des point.s de vente (cible persona, besoins consommateurs, choix des produits pour y répondre et évolution des besoins)
- Développer une approche segmentée en fonction des différentes cibles (différents groupes de consommateurs : attentes, comportements d'achat, caractéristiques...)
- Développer les techniques de vente, l'aménagement du lieu de vente (aménagement de différents espaces, visibilité sur la rue, devanture, parcours d'achat) et l'achalandage (mise en valeur, mobilier, étiquettes, mise en avant des promotions, produits à préemption proche,...), mise en avant des producteurs, explications sur les prix demandés,...
- Informer sur les outils de vente en ligne existants ou à venir.

Une réflexion (par exemple sous forme d'outil mis à disposition) sera également proposée aux points de vente sur l'impact des techniques mises en place. L'ensemble des travaux seront également consignés dans le recueil de bonnes pratiques.

Collaboration-coconstruction-rapport :

Le/s prestataire-s désigné-es pour ce marché devra/ont être en collaboration constante avec l'équipe de la Cellule Manger Demain;

Des supports, documents et outils seront mis à la disposition des points de vente afin de les accompagner dans leur compréhension et dans la mise en place de leurs actions. Les outils et autres livrables issus des expertises/formations pourront être relayés à d'autres points de vente par les équipes de la Cellule Manger Demain.

Après chaque prestation, le/la soumissionnaire transmettra son rapport à la Cellule Manger Demain comprenant :

- la liste des personnes ayant participé

- le contenu des échanges
- lorsque les conditions s'y prêtent, une évaluation de la formation dispensée par les participant.e.s
- les documents et recommandations faites par les prestataires, ainsi que les bonnes pratiques observées seront capitalisées dans un document final dit recueil)

Détails pratiques :

Dans toutes les communications orales et écrites relatives à ces prestations, le/la soumissionnaire sélectionné.e fera expressément mention du coup de pouce « Du local dans mon point de vente », de la Cellule Manger Demain et du soutien de la Wallonie : l'ensemble des logos seront mis à disposition du/les prestataire.s.

La gestion des rendez-vous se fera en cours de marché via les prestataires qui contacteront eux-mêmes les points de ventes. Les chargées de projets de la cellule Manger Demain mettent à disposition des prestataires les contacts et les demandes spécifiques en termes d'accompagnement des points de vente.

Un planning d'intervention, sous forme de time sheet, sera proposé par les prestataires pour rendre compte de la façon dont ils comptent dispenser leur service, intégrant la répartition des hommes-jours du présent marché.

Les prestataires reviennent vers les points de vente endéans une semaine après une demande émise par un point de vente, avec des propositions d'expertises (individuelle et/ou collective) à leur proposer. La prestation devra avoir lieu dans les deux mois suivant la demande des points de vente.

Les prestataires feront en sorte que tous les points de vente aient reçu un appui sous forme de formation ou d'expertise, mais en privilégiant le collectif. Les expertises individuelles sont activées en fonction des besoins spécifiques qui ne peuvent être résolus par une formation collective, et au regard du nombre de crédit hommes/jours restant au moment donné.

Les formations collectives représenteront à minima 50% du budget total, et un max de 10% de ce budget sera alloué à la réalisation de l'helpdesk. Seront compté dans le présent marché un minimum de 0,5 homme-jour par point de vente.

En ce qui concerne les formations collectives : les prestataires proposeront un catalogue de formations thématiques, *auxquels les points de vente pourront s'inscrire*. Les inscriptions seront ouvertes tout au long du présent marché. C'est au prestataire d'ensuite les organiser en fonction du nombre d'inscrits, des profils et de la situation géographique des points de vente. Une prestation aura lieu à partir du moment où 10 personnes sont inscrites. Si plus de la moitié des inscrits annulent moins de 4 jours ouvrables avant le jour prévu, la prestation sera due et figurera dans la prochaine facturation du prestataire.

Les prestataires identifieront les lieux les plus appropriés en fonction des situations géographiques des points de vente inscrits

Pour les expertises individuelles sur lieu de vente : Les prestataires fixent le rendez-vous directement avec le point de vente. Si le point de vente annule l'expertise moins de 4 jours ouvrables avant le jour prévu, celle-ci sera due et figurera dans la prochaine facturation du prestataire. Un point de vente qui annulerait les prestations ne pourra plus bénéficier de l'expertise individuelle, et sera donc redirigé vers des formations collectives.

L'expertise individuelle se déroule au sein du point de vente : il s'agit d'un travail de terrain en immersion dans le contexte propre du point de vente et au contact direct des acteurs.rices concerné.e.s.

Les chargé.e.s de projets de la cellule Manger Demain se réservent le droit d'assister aux différentes prestations/formations.

Les prestataires s'engagent à transmettre aux chargé.e.s de projets de la cellule Manger Demain

- Les dates et lieux différentes prestations
- Un compte rendu de chaque prestation
- Une fiche d'évaluation fournie par la cellule Manger Demain, à faire remplir à chaque participant.e des prestations
- Une fiche de présence des participant.e.s pour chaque prestation prestée.
- Les supports de formations et tous autres documents fournis aux participant.e.s

Une réunion mensuelle sera organisée avec les chargé.e.s de projet de la cellule Manger Demain et les prestataires, pour évaluer la mise en œuvre du présent marché et renforcer l'articulation et la collaboration avec la cellule Manger Demain.

Documents régissant le marché

▪ Législation

- La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics ;
- La loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics, de certains marchés de travaux, de fournitures et de services et de concessions ;
- L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques ;
- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics ;
- Toutes les modifications à la loi et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de l'envoi de l'invitation à déposer une offre aux soumissionnaires potentiels.

- Documents du marché
 - Le présent cahier spécial des charges
 - Le formulaire d'offre de prix (cf. annexe)
 - L'offre établie conformément au formulaire (cf. annexe)

Offres

- Données à mentionner dans l'offre

Il est fortement recommandé au soumissionnaire d'utiliser les formulaires joints en annexe. A défaut d'utiliser ces formulaires, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et ces formulaires.

Les formulaires et leurs éventuelles annexes sont rédigés en français.

Tous les documents établis ou complétés par le/la soumissionnaire ou son/sa mandataire sont datés et signés par celui/celle-ci.

Lorsque l'offre est signée par un.e mandataire, celui/celle-ci mentionne clairement son (ses) mandant(s). Le/la mandataire joint à l'offre l'acte authentique, ou sous seing privé, qui lui accorde ses pouvoirs ou une copie de la procuration.

Toutes ratures, surcharges et mentions complémentaires ou modificatives, tant dans l'offre que dans ses annexes, qui seraient de nature à influencer les conditions essentielles du marché, telles que les prix, les délais, les conditions techniques, doivent également être signées par le/la soumissionnaire ou son/sa mandataire.

Le/la soumissionnaire indique clairement dans son offre quelle information est confidentielle et/ou se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux et ne peut donc pas être divulguée par le pouvoir adjudicateur.

- Durée de validité de l'offre

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 90 jours calendrier, à compter de la date limite de réception.

Prix

- Prix de l'offre

Le prix global de l'offre comprend :

- **Minimum 180 hommes-jours** de prestation confondue pour ;
 - Les prestations collectives (organisation logistique, préparation et prestation des formateurs, évaluation, rédaction des rapports supports des formations, ...). L'offre de prix devra présenter un cout unitaire indicatif.

- L'accompagnement individuel sur lieu de vente (prise de rendez-vous, préparation et prestation sur place, supports, rédaction d'un rapport, suivi éventuel,...). L'offre de prix devra présenter un cout unitaire indicatif.
 - La réalisation d'un helpdesk et réponses individualisées ou collectives en fonction de leur récurrence. L'offre de prix devra présenter un cout horaire.
 - Le développement et la mise à disposition d'outils/ressources pertinentes et la rédaction et la mise en page d'un recueil de bonnes pratiques. L'offre de prix devra présenter un cout global indicatif.
- Les frais de déplacement, réservation de salle, sandwiches collations, et autres frais annexes ;

Attention, afin de rentrer dans les budgets de l'Adjudicateur, le prix demandé dans l'Offre des soumissionnaires ne pourra en aucun cas dépasser le montant de 110.000 euros TVA comprise.

L'offre présentant un prix global théorique supérieur à 110.000 euros TVA comprise sera écartée comme irrégulière, sans préjudice de la possibilité pour l'Adjudicateur. de faire régulariser l'offre suite aux négociations.

Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'offre doivent être obligatoirement libellés en EURO.

Le/la soumissionnaire est censé avoir compris dans son prix, tous les frais, mesures et charges quelconques inhérents à l'exécution du marché, ainsi que la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Sont notamment inclus dans les prix des soumissionnaires :

- la gestion administrative et le secrétariat ;
- les assurances ;
- la documentation relative aux services ;
- la livraison de documents ou de pièces liés à l'exécution ;
- lorsque le cas se présente, les mesures imposées par la législation en matière de sécurité et de santé des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ;
- la prestation en tant que telle ainsi que le travail de préparation lié à celle-ci.

Le/la soumissionnaire mentionne dans l'offre le taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Lorsque plusieurs taux sont applicables, le/la soumissionnaire doit indiquer pour chacun d'eux les postes de l'inventaire qu'il concerne.

Les postes correspondent à une subdivision des prestations à réaliser. Ils sont détaillés par le pouvoir adjudicateur dans l'inventaire.

Dans l'inventaire et dans le formulaire d'offre, les prix sont à indiquer en euro, en toutes lettres et en chiffres.

▪ Révision des prix

Pour le présent marché, aucune révision des prix n'est applicable.

Critères d'exclusion

Par le dépôt de son offre, le/la soumissionnaire atteste qu'il/elle ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion figurant ci-dessous. Le pouvoir adjudicateur vérifiera l'exactitude de cette déclaration sur l'honneur implicite dans le chef du soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée.

Le pouvoir adjudicateur demandera lui-même les documents et certificats qu'il peut obtenir gratuitement par l'intermédiaire d'une base de données. Pour tous les autres documents et certificats, notamment le casier judiciaire ou, à défaut, un document équivalent délivré par l'autorité judiciaire ou administrative compétente du pays d'origine ou d'établissement de l'opérateur économique et dont il résulte que ces conditions sont remplies, l'offre du soumissionnaire devra comporter ce (s) document(s).

A l'exception des motifs d'exclusion relatifs aux dettes fiscales et sociales, le/la soumissionnaire qui se trouve dans l'une des situations d'exclusion obligatoires ou facultatives peut fournir des preuves qu'il a prises des mesures correctives afin de démontrer sa fiabilité. A cette fin, le/la soumissionnaire prouve d'initiative qu'il/elle a versé ou entrepris de verser une indemnité en réparation de tout préjudice causé par l'infraction pénale ou la faute, qu'il/elle a clarifié totalement les faits et circonstances en collaborant activement avec les autorités chargées de l'enquête et qu'il/elle a pris des mesures concrètes de nature technique et organisationnelle et en matière de personnel propres à prévenir une nouvelle infraction pénale ou une nouvelle faute.

Motifs d'exclusion obligatoires :

- 1° participation à une organisation criminelle ;
- 2° corruption ;
- 3° fraude ;
- 4° infractions terroristes, infractions liées aux activités terroristes ou incitation à commettre une telle infraction, complicité ou tentative d'une telle infraction ;
- 5° blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme ;
- 6° travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains.
- 7° occupation de ressortissants de pays tiers en séjour illégal

Les exclusions du 1° à 6° s'appliquent pour une période de 5 ans à compter de la date du jugement. Le critère d'exclusion 7° quant à lui s'applique pour une période de 5 ans à partir de la fin de l'infraction.

Est exclu de la présente procédure, le/la soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations de paiement de dettes fiscales et de cotisations de sécurité sociale. Néanmoins, le/la soumissionnaire qui se trouve dans les conditions suivantes peut participer :

- a) il ne dispose pas d'une dette supérieure à 3000 euros ou
- b) il a obtenu pour cette dette un délai de paiement qu'il respecte strictement ;

Lorsque la dette est supérieure à 3000 euros, sous peine d'exclusion, le/la soumissionnaire démontre qu'il/elle détient à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique, une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers pour un montant au moins égal à sa dette diminuée de 3.000 euros

Lorsque l'attestation en possession du pouvoir adjudicateur ne démontre pas que le/la soumissionnaire est en règle avec ses obligations fiscales et sociales, il en informera le/la soumissionnaire. À compter du lendemain de la notification de la constatation, le/la soumissionnaire dispose d'un délai unique de 5 jours ouvrables pour fournir la preuve de sa régularisation.

Motifs d'exclusion facultatifs :

- 1° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer, par tout moyen approprié, que le/la candidat.e ou le/la soumissionnaire a manqué aux obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail.
- 2° lorsque le/la candidat.e ou le/la soumissionnaire est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou a fait l'aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation ou de réorganisation judiciaire, ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales ;
- 3° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer par tout moyen approprié que le/la candidat.e ou le/la soumissionnaire a commis une faute professionnelle grave qui remet en cause son intégrité ;
- 4° lorsque le pouvoir adjudicateur dispose d'éléments suffisamment plausibles pour conclure que le/la candidat.e ou le/la soumissionnaire a commis des actes, conclu des conventions ou procédé à des ententes en vue de fausser la concurrence
- 5° lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts au sens de l'article 6 de la loi par d'autres mesures moins intrusives

- 6° lorsqu'il ne peut être remédié à une distorsion de la concurrence résultant de la participation préalable des candidat.es ou soumissionnaires à la préparation de la procédure de passation, visée à l'article 52 de la loi, par d'autres mesures moins intrusives ;
- 7° lorsque des défaillances importantes ou persistantes du/de la soumissionnaire ont été constatées lors de l'exécution d'une obligation essentielle qui lui incombait dans le cadre d'un marché public antérieur, d'un marché antérieur passé avec un.e adjudicateur.ice, lorsque ces défaillances ont donné lieu à des mesures d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable ;
- 8° le/la soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des critères de sélection, a caché ces informations ou n'est pas en mesure de présenter les documents justificatifs requis en vertu de l'article 74 de la loi ;
- 9° le/la soumissionnaire a entrepris d'influer indûment sur le processus décisionnel du pouvoir adjudicateur ou d'obtenir des informations confidentielles susceptibles de lui donner un avantage indu lors de la procédure de passation, ou a fourni par négligence des informations trompeuses susceptibles d'avoir une influence déterminante sur les décisions d'exclusion, de sélection ou d'attribution.

Régularité des offres

Aperçu de la procédure

Il n'y a pas d'ouverture des offres en séance publique.

Dans une première phase, les offres introduites par les soumissionnaires seront examinées sur le plan de la régularité.

Sur base de l'article 76, § 5 de l'AR du 18 Avril 2017, le pouvoir adjudicateur décidera soit de déclarer nulle l'offre entachée d'une irrégularité substantielle soit de régulariser cette anomalie. De même si l'offre contient de multiples irrégularités non substantielles, lorsque le cumul ou la combinaison produit les effets visés au paragraphe 1, troisième alinéa de l'article 76.

Régularité des offres finales (BAFO)

En cas de négociations, le pouvoir adjudicateur annoncera la fin de celles-ci et invitera par la même occasion les soumissionnaires concernés à introduire leurs offres finales (BAFO). Les offres finales seront examinées du point de vue de leur régularité. Les offres substantiellement irrégulières seront exclues.

Seules les BAFO régulières seront confrontées aux critères de sélection et d'attribution décrits ci-dessous.

Spécifications techniques et critères d'attribution

▪ Critères d'attribution

Après les négociations éventuelles, le pouvoir adjudicateur choisit l'offre régulière la plus avantageuse. Les offres régulières des soumissionnaires seront confrontées aux critères d'attribution ci-après.

Ces critères seront pondérés afin d'obtenir un classement final. Ils seront évalués sur base des informations contenues dans les formulaires de description de l'offre et d'offre de prix.

Les critères d'attribution sont les suivants :

	CRITERES D'ATTRIBUTION	100
1.	Compréhension du contexte (cf. point 2 du formulaire de description de l'offre) : * Compréhension de l'appel à projet 'Du local dans mon point de vente'. * Prise en compte de la diversité des publics et de leurs réalités (cf. diversité aux niveaux des secteurs, réalités de terrain, fonctions, niveaux de connaissance ...) * Articulation et collaboration avec la Cellule « Manger Demain »	5
2.	Expertise (cf. point 3 du formulaire de description de l'offre) : L'expérience et la complémentarité des intervenants évaluées sur base du listing de leurs activités et références en matière de formation à l'alimentation durable dans le secteur de la vente.	15
3.	La pertinence du contenu (cf. point 4 du formulaire de description de l'offre): * Le contenu couvre l'ensemble des objectifs visés et comporte des informations très concrètes et pratiques * Le plan d'accompagnement est équilibré et articulé de manière cohérente. * Les supports mis à la disposition des participants favoriseront les apprentissages et la mise en place d'actions * Les outils utilisés sont pertinents et durables et privilégient ceux reconnus par la Région wallonne. Ils sont reproductibles et sources d'inspiration pour autrui. * Le planning envisagé pour répondre à la demande du point de vente est cohérent au regard du présent cahier des charges.	25

4.	La qualité de l'approche méthodologique/pédagogique (cf. point 5 du formulaire de description de l'offre) : * La méthode proposée est cohérente avec les objectifs visés * La méthode proposée s'ajuste aux besoins et aux retours des participants * Elle combine plusieurs approches, elle est participative et s'appuie sur les compétences de l'ensemble des participants et le témoignage d'experts * Elle met l'accent sur l'acquisition et la mise en œuvre de savoir-faire, sa facilité d'appropriation par les bénéficiaires. * Elle s'adapte selon les profils des points de vente et les moyens dont ils disposent. Elle est « pratico-pratique ».	25
5.	Prix d'un module (TTC) Le prix comprend les éléments repris au point 6. Le pourcentage est calculé comme suit : $30\% \times (\text{prix de l'offre la plus basse} / \text{prix de l'offre à coter})$. Le résultat est arrondi à l'unité inférieure.	30

Les cotations pour les 4 critères d'attribution seront additionnées.

Après que le pouvoir adjudicateur aura vérifié, à l'égard du des soumissionnaire.s, l'exactitude de la déclaration implicite sur l'honneur, le marché sera attribué au prestataire obtenant la cotation finale la plus élevée.

Cautionnement

Pour ce marché, un cautionnement n'est pas exigé.

Assurances

L'adjudicataire contracte les assurances couvrant sa responsabilité en matière d'accidents de travail et sa responsabilité civile vis-à-vis des tiers lors de l'exécution du marché.

Dans un délai de trente jours à compter de la conclusion du marché, l'adjudicataire justifie qu'il a souscrit ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie requise par les documents du marché.

À tout moment durant l'exécution du marché, l'adjudicataire produit cette attestation, dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande du pouvoir adjudicateur.

Exécution du marché

▪ Délais et clauses

Les prestations de service débuteront au lendemain de la notification de l'attribution du marché.

Le fournisseur de services sélectionné pour le présent cahier des charges devra respecter les délais suivants :

- Remise de l'offre pour le **04 juillet 2023 à 10 heures**.
L'analyse des offres et le choix du prestataire se dérouleront en juillet 2023.
- Entre aout 2023 et octobre 2024 : **Déroulement des prestations**.
 - Vérification, réception des services exécutés et pénalités

Si pendant l'exécution des services, des anomalies sont constatées, ceci sera immédiatement notifié à l'adjudicataire par un message e-mail, qui sera confirmé par la suite au moyen d'un envoi recommandé.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de la fin totale ou partielle des services, constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché, pour procéder aux formalités de réception et en notifier le résultat au prestataire de services. Ce délai prend cours pour autant que le pouvoir adjudicateur soit en possession de la liste des services prestés pour le ou les lots qui sont attribués à l'adjudicataire ou des factures.

Si les mesures sanitaires (dus au covid-19 par exemple) venaient à empêcher l'exécution d'une partie ou de l'entièreté du marché, le prestataire sera rémunéré au prorata des prestations effectuées.

Les services seront suivis de près pendant leur exécution par un délégué du pouvoir adjudicateur. L'identité de ce délégué sera communiquée au prestataire de services au moment où débutera l'exécution des services.

Facturation et paiement

Trimestriellement, l'adjudicataire transmet au pouvoir adjudicateur une facture reprenant un état détaillé des prestations selon une structuration établie d'un commun accord avec l'adjudicateur.rice lors du lancement du marché.

L'adjudicataire envoie les factures (en un seul exemplaire) et le procès-verbal de réception du marché (exemplaire original) à l'adresse suivante :

SOCOPRO ASBL

A la bonne attention de **Monsieur Emmanuel GROSJEAN**

Avenue Comte de Smet de Nayer, 14/3

5000 NAMUR

Le paiement du montant dû doit intervenir dans le délai de paiement de trente jours à compter de l'échéance du délai de vérification ou à compter du lendemain du dernier jour du délai de vérification si ce délai est inférieur à trente jours. Et pour autant que le pouvoir adjudicateur soit, en même temps, en possession de la facture régulièrement établie et des pièces justificatives (livrables et liste des services prestés).

La facture doit être libellée en EURO.

Lorsqu'il est prévu un paiement direct aux sous-traitant(s) ou lorsque le marché est attribué à un groupement d'opérateurs économiques, les présentes dispositions s'appliquent aux factures électroniques émises tant par le(s) sous-traitant(s) que par le groupement ou par chacun des opérateurs économiques membres du groupement.

Responsabilité du prestataire de services

▪ Responsabilité du prestataire de services

Le prestataire de services assume la pleine responsabilité des fautes et manquements présentés dans les services fournis.

Par ailleurs, le prestataire de services garantit le pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution des services ou de la défaillance du prestataire de services.

▪ Engagements particuliers pour le prestataire de services

Le prestataire de services et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur. Le prestataire de services peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.

Le prestataire de services s'engage à faire exécuter le marché par les personnes indiquées dans l'offre, sauf cas de force majeure. Les personnes mentionnées ou leurs remplaçants sont tous censés participer effectivement à la réalisation du marché. Les remplaçants doivent être agréés par le pouvoir adjudicateur.

Litiges

En cas de litige, le pouvoir adjudicateur et l'adjudicataire doivent d'abord tenter de trouver une solution à l'amiable.

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de ce marché est soumis à l'application du droit belge.

Tous les litiges relatifs à l'exécution de ce marché sont exclusivement tranchés par les tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Namur. La langue véhiculaire est le français.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution de ce marché. L'adjudicataire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

FORMULAIRE D'OFFRE

SOCOPRO ASBL,

Avenue Comte de Smet de Nayer, 14/3

5000 NAMUR

A l'attention de Monsieur **Emmanuel GROSJEAN** – tel. : **081/240.455** -
emmanuel.grosjean@collegedesproducteurs.be

A. CAHIER SPECIAL DES CHARGES

Procédure négociée directe sans publication préalable pour la dispense d'accompagnements collectifs et d'expertises individuelles et la confection de supports/outils en communication et en marketing à destination des points de vente sélectionnés dans le cadre du projet « du local dans mon point de vente ». ».

La firme :

(dénomination complète)

dont l'**adresse** est :

(rue)
(code postal et commune)
(pays)

Immatriculée à la **Banque Carrefour des Entreprises**
sous le numéro :

et pour laquelle
Monsieur/Madame²

(nom)
(fonction)

domicilié(e) à l'adresse:

(rue)
(code postal et commune)
(pays)

² Biffer la mention inutile

agissant comme soumissionnaire ou fondé de pouvoirs et signant ci-dessous, s'engage à exécuter conformément aux conditions et disposition du cahier spécial des charges, le service défini, moyennant le prix total pour les services prestés libellé en EURO, TVA comprise :

...
TOTAL : ...€

L'information confidentielle et/ou l'information qui se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux est clairement indiquée dans l'offre.

Les sommes dues seront payées par l'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur par virement ou versement sur :

le **compte n°:**

IBAN

BIC

La langue

française

est choisie pour l'interprétation du contrat.

Toute correspondance concernant l'exécution du marché doit être envoyée à l'adresse suivante :

Avenue Comte de Smet de Nayer, 14/3
5000 NAMUR

Tél : 081/24.04.55

Mail : emmanuel.grosjean@collegedesproducteurs.be

Fait:

A

Le

2023

Le soumissionnaire ou le fondé de pouvoirs :

	(nom)
	(fonction)
	(signature)

<p>APPROUVE, <code postal+ lieu> ,</p> <p><identité de la personne compétente pour approuver l'offre> <titre de la personne compétente pour approuver l'offre></p>
<p>POUR MÉMOIRE : DOCUMENTS A JOINDRE OBLIGATOIREMENT A L'OFFRE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La présente offre de prix ; - La liste de services similaires effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé - La description de l'offre (selon le modèle ci-dessous)

FORMULAIRE DE DESCRIPTION DE L'OFFRE

1. Identification du candidat

Nom de l'opérateur.trice et de ses partenaires éventuels	
Statut juridique et numéro d'entreprise	
Adresse postale	
Site Internet	
Nom, prénom et coordonnées de la personne de contact (téléphone et adresse mail)	

2. Compréhension du contexte

Comment s'inscrit la mission dans le contexte de cet appel ? Comment s'adapte la mission par rapports aux bénéficiaires visés et à leurs réalités ? Quelles articulations/collaborations sont proposées avec la cellule Manger Demain ? (max. 20 lignes)

3. Expertise du soumissionnaire et de l'équipe proposée (expérience et qualification)

*Présenter les activités et les références de votre structure et partenaires éventuels, ainsi que de la/des personne(s) proposée(s) pour les prestations. Il est souhaitable que vous donniez des exemples concrets de vos expériences passées ou toute autre information qui pourrait mettre en avant votre projet. Préciser quelles seront les personnes mobilisées, la façon dont elles le seront et leurs expertises spécifiques. (max. 1 page)
Vous pouvez éventuellement ajouter des CV en annexe.*

4. Contenu de la prestation et méthode proposée – à décrire et spécifier

Détailler ici le contenu de l'offre, selon les trois axes proposés et en concordance avec les objectifs visés. Qualifier et quantifier tant que possible les prestations proposées et leurs forme (individuelles, collectives, ...). Préciser de façon globale leur planification dans le temps. Réaliser une proposition de planning, sous forme de time sheet, pour rendre compte de la répartition des hommes-jours de travail au regard des missions demandées dans le présent cahier des charges. Max 3. Pages)

5. Qualité de l'approche méthodologique/pédagogique proposées – à décrire et à spécifier.

Décrivez la méthode que vous allez développer pour la mise en œuvre de vos prestations. Mettez en évidence sa flexibilité, son adaptabilité aux contextes variés des points de ventes, sa volonté de rendre les contenus « appropriables » par les participants, son approche pratico-pratique, ...

(max 2 pages)

6. Prix de l'offre détaillé

Le prix dans l'offre reprend un prix global qui comprend :

- *Un prix unitaire X 180 hommes-jours = total de ...*
- *Forfait pour les frais de déplacement, la réservation de salle, sandwiches collations, et autres frais annexes.
Forfait de*

Précisez les prix hors TVA.