



TUN20001-10221

Marché de services relatif à la sélection d'un(e)
soumissionnaire en vue de la révision du manuel de
procédures de la Ligne Verte 1899

Projet : « Sila - Programme de lutte contre les violences
basées sur le genre en Tunisie »

Toute offre devra nous parvenir au plus tard le 01 juin 2026

1 Objet de la demande

OBJET DE LA DEMANDE	
Marché de services relatif à la sélection d'un(e) soumissionnaire en vue de la révision du manuel de procédures de la Ligne Verte 1899.	
REFERENCES ENABEL	TUN20001-10221

2 Instructions aux soumissionnaires

Personne de contact au sein d'Enabel durant la procédure	
NOM :	Chafik SAADLI
FONCTION :	Acheteur Public
E-MAIL :	procurement.tunisie@enabel.be

Données relatives à la procédure	
RÉCEPTION DES OFFRES :	<p>L'offre doit être transmise sous forme d'un seul fichier PDF uniquement par email à procurement.tunisie@enabel.be, au plus tard le 01 juin 2026</p> <p>La Mailbox procurement.tunisie@enabel.be génère une réponse automatique confirmant la réception des offres transmises.</p> <p>Si votre email a bien été reçu sur cette Mailbox, une seconde confirmation de réception (message non automatique) vous sera transmise au plus tard dans les 3 jours.</p> <p>Si vous ne recevez pas cette seconde confirmation, veuillez contacter le (+216 54 54 84 02) pour vous assurer que votre email a bien été reçu.</p>
DOCUMENTS À JOINDRE	<ul style="list-style-type: none">• Fiche d'identification complétée et signée ;• Document prouvant que le soumissionnaire dispose bien d'un statut légal pour exercer son activité professionnelle (RNE par exemple) ;• Déclaration sur l'honneur-Motifs d'exclusion ;• Déclaration d'intégrité ;• Formulaire d'offre de prix complété et signé, fourni en annexe (la comparaison des prix se fera en TND. Le cas échéant, le taux de change utilisé sera le taux de change moyen €-TND du jour de la date limite de réception des offres) ;• Fiche signalétique financière ;• Le curriculum vitae détaillé et à jour mettant en avant les expériences similaires ;• Au minimum, une (1) attestation de bonne exécution relative à l'exécution de services similaires ;• Une note méthodologique de maximum 10 pages. <p>Le cas échéant, Enabel se réserve la possibilité d'organiser des entretiens</p>

	avec les soumissionnaires durant la phase d'évaluation des offres afin de leur permettre de présenter leurs compétences, expériences et le contenu de leur offre technique.
ELÉMENTS INCLUS DANS LE PRIX	<p>Le/la prestataire de services est censé-e avoir inclus dans ses prix tant unitaires que globaux tous les frais et impositions généralement quelconques grevant les services, à l'exception de la taxe sur la valeur ajoutée.</p> <p>Sont notamment inclus dans les prix :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestion administrative et le secrétariat ; • Le déplacement, le transport et l'assurance ; • La documentation relative aux services, • Les honoraires ; • Les per diem éventuels, y compris les frais d'hébergement éventuels ; • La production et livraison de documents ou de pièces liés à l'exécution des services ; • Les taxes et impôts d'application en Tunisie y compris les retenues à la source à l'exception de la TVA ; • Le cas échéant, les mesures imposées par la législation en matière de sécurité et de santé des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. • Mais également les frais de communication (internet compris), tous les coûts et frais de personnel ou de matériel nécessaires à l'exécution du présent marché, la rémunération à titre de droit d'auteur, l'achat ou la location auprès de tiers de services nécessaires à l'exécution du marché. <p>Les frais logistiques liés à l'organisation des ateliers et des focus groups ainsi que l'impression des supports de communication nécessitant une impression (bannières, dépliants, etc.) sont pris en charge par le projet SILA et ne doivent pas être intégrés dans l'offre financière.</p>
DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES :	90 jours

3 Exécution

PERSONNE DE CONTACT AU SEIN D'ENABEL POUR L'EXECUTION DU MARCHÉ	
NOM :	Safa, JLASSI
FONCTION :	Intervention Officer Genre et VBG

Données relatives à l'exécution	
Lieu	La mission se déroulera principalement à Tunis, Les frais logistiques liés à l'organisation des ateliers et des focus groups ainsi que l'impression des supports de communication nécessitant une impression (bannières, dépliants, etc.) sont pris en charge par le projet SILA et ne doivent pas être intégrés dans l'offre financière.
Durée/ Période d'exécution	Le nombre total de jours de travail est de 25 jours. Ces 25 jours de travail devront être exécutés sur une période maximale de 6 mois à partir du lendemain de la réunion de lancement avec Enabel et l'ONVLEF. (Observatoire National pour la Lutte contre la Violence à l'Égard des Femmes).

4 Termes de référence

I. Présentation

Enabel est l'agence belge de coopération internationale. Notre mission est d'œuvrer pour un monde durable où toutes les personnes vivent dans un État de droit et ont la liberté de s'épanouir pleinement. Avec nos partenaires, nous fournissons des solutions pour relever des défis mondiaux urgents – le changement climatique, les inégalités sociales et économiques, l'urbanisation, la paix et la sécurité, la mobilité humaine – et pour promouvoir la citoyenneté mondiale.

Nous avons plus de 20 ans d'expérience dans divers domaines allant de l'éducation et des soins de santé à l'agriculture, en passant par la protection de l'environnement, la digitalisation, l'emploi et la gouvernance. L'expertise d'Enabel est sollicitée dans le monde entier - par le gouvernement belge, les institutions de l'Union européenne, les gouvernements d'autres pays, ou encore le secteur privé. Nous collaborons avec des acteurs de la société civile, des instituts de recherche et des entreprises, et nous encourageons une interaction fructueuse entre la politique de développement et d'autres domaines.

Avec 2100 collaborateurs et collaboratrices, Enabel gère plus de 200 projets dans une vingtaine de pays, en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient.

II. Cadre général de la mission

Le projet Sila est une action de lutte contre les VBG financé par l'UE dans le cadre du Programme d'Appui à l'Inclusion Sociale (PAIS). Le projet est mis en œuvre par Enabel et l'Agence Espagnole de Coopération internationale et Développement (AECID), en partenariat avec le ministère de la Famille, de la Femme, de l'Enfance et des Personnes Agées (MFFEPA), l'Observatoire national pour la lutte contre la violence à l'égard des femmes (ONVLEF), l'Office National de la Famille et de la Population (ONFP), l'Unité Médico-Judiciaire de l'hôpital Charles Nicolle (Injed) et les organisations de la société civile tunisienne. L'objectif général du projet est le suivant : « Plus de femmes et de filles, notamment les plus marginalisées et celles vivant dans des situations vulnérables, peuvent exercer leurs droits humains de mener une vie exempte de toutes formes de violences ». Pour atteindre cet objectif, la stratégie adoptée prévoit d'agir au niveau de la coordination et de la gouvernance, de la coordination des services essentiels et de l'évolution des normes sociales.

Le projet combine une composante orientée sur le renforcement institutionnel menée par Enabel et une composante de renforcement de la société civile conduite par AECID.

Bien avant l'adoption de la loi organique n°2017-58 du 11 août 2017 relative à l'élimination de la violence à l'égard des femmes, la Tunisie s'était déjà engagée dans la lutte contre les violences faites aux femmes à travers des politiques publiques, des mécanismes institutionnels et des initiatives portées par la société civile. L'entrée en vigueur de cette loi est venue structurer et consolider ces acquis en dotant le pays d'un cadre législatif intégré, fondé sur la prévention, la protection, les poursuites judiciaires et la prise en charge des victimes.

Dans ce cadre, la Ligne Verte 1899 constitue un mécanisme national de réception des signalements relatifs aux violences faites aux femmes. Elle fonctionne 24h/24 et 7j/7 sur l'ensemble du territoire tunisien, gratuitement et de manière confidentielle. Elle assure l'écoute, le conseil, l'orientation et le suivi des femmes victimes de violences, conformément aux dispositions de la loi n°2017-58.

Placée sous la tutelle du ministère de la Famille, de la Femme, de l'Enfance et des Personnes Âgées, la Ligne Verte est supervisée par l'Observatoire national pour la lutte contre la violence à l'égard des femmes, qui assure également la collecte et l'analyse des données issues des signalements.

Au regard de l'évolution du cadre normatif, des exigences en matière de protection des données et de la nécessité d'améliorer la qualité de la prise en charge, une révision du manuel de Procédures de la ligne verte s'avère indispensable.

1. Objectif général de la mission :

L'objectif général de la mission est de réviser et opérationnaliser le manuel de procédures de la ligne verte 1899 afin de renforcer la qualité, la cohérence et l'efficacité de la prise en charge, tout en facilitant son appropriation par l'équipe d'écoute.

2. Objectifs spécifiques

La mission vise à :

- Adapter le manuel aux pratiques réelles des écoutantes ;
- Structurer des protocoles différenciés selon les types de violence et niveaux de risque ;
- Intégrer un dispositif de suivi qualité ;
- Élaborer des outils facilitant l'appropriation du manuel.

III. Résultats, tâches, approches et livrables :

1. Les résultats attendus de la mission :

Dans le cadre de cette mission, il s'agit de sélectionner un prestataire chargé d'appuyer l'Observatoire dans la révision du manuel de procédures de la ligne verte 1899.

- Les principaux résultats attendus sont les suivants :
- Un diagnostic du manuel existant est disponible ;
- Un manuel de procédures révisé est élaboré ;
- Des outils standardisés annexes sont produits ;
- Des supports facilitant la diffusion et l'appropriation du manuel

2. Les principales étapes de la mission

Etape 1 : Analyse et diagnostic

Le prestataire procédera à :

- L'analyse du manuel existant ;
- Des entretiens avec les responsables et le personnel d'écoute ;

- L'analyse des outils d'enregistrement et de suivi des appels ;
- Analyse des pratiques réelles d'écoute ;
- Identification des écarts entre le manuel, la pratique et les axes d'amélioration.

Etape 2 : Formation en cascade

Sur la base du diagnostic, le prestataire devra :

- Élaborer des protocoles d'écoute différenciés (violence conjugale, sexuelle, cyberviolence, etc.) ;
- Proposer des solutions pour la gestion des situations urgentes ;
- Proposer des outils pratiques.
- Produire une première version du manuel.

Le manuel devra être conçu comme un outil opérationnel directement mobilisable dans le cadre d'activités futures de renforcement des capacités des équipes d'écoute.

Etape 3 : Accompagnement de l'Observatoire dans l'appui aux CR pour l'utilisation des outils

- Test des outils et procédures avec un groupe restreint d'écouteresses ;
- Recueil des retours.
- Ajustement du manuel.

3. Les approches à adopter

La mission s'appuiera sur une démarche participative, rigoureuse et ancrée dans les droits humains, mettant au cœur de l'intervention la protection des femmes victimes de violence. Elle intégrera une approche sensible au genre, respectueuse des réalités de terrain et alignée sur les standards nationaux et internationaux, tout en garantissant strictement la confidentialité des informations. Concrètement, cette méthodologie combinera des entretiens individuels, des ateliers de co-construction avec les écouteresses, ainsi qu'une analyse des pratiques réelles à travers l'observation (si possible) de situations d'écoute, avec un processus de validation progressive des outils afin d'assurer leur pertinence, leur appropriation et leur efficacité.

4. Les activités et les livrables :

ETAPES	ACTIVITÉS	LIVRABLES	NOMBRE DE JOURS
Étape 0	Réunion de démarrage	Rapport de démarrage	2
Étape 1	Analyse du manuel existant	Rapport diagnostic	6
Étape 2	Révision du manuel + outils annexes	Version préliminaire du manuel révisé Boîte à outils (fiches d'écoute, guide d'utilisation du manuel)	12
Étape 3	Test et ajustement (test des outils avec les écoutantes, recueil des retours et ajustement du manuel)	Grilles d'évaluation et modèles de suivi Rapport de suivi Version finale du manuel	5

IV. Supervision et arrangement institutionnel :

- Le soumissionnaire travaillera directement sous la supervision du fonctionnaire dirigeante, en sa qualité chargée du projet Genre et VBG et de la cheffe de projet Sila.
- Toutes les instructions contractuelles (périmètre, calendrier, livrables, budget, déplacements, engagement de coûts) sont émises par Enabel.
- Les aspects administratifs et financiers (facturation, validations, paiements) sont gérés exclusivement par Enabel.
- Le processus sera supervisé par un comité technique composé de représentant-es de l'ONLVF et d'Enabel/Sila.
- Le soumissionnaire doit tenir Enabel informé du bon déroulement de la mission et de tout problème pouvant affecter la mission.
- Le soumissionnaire précisera les rôles et responsabilités de chaque membre de l'équipe, ainsi que ceux du chef d'équipe, afin d'assurer une coordination et une répartition claire des tâches.
- Confidentialité : le soumissionnaire et l'équipe d'expert-es ne doivent pas divulguer d'informations à des tiers sans le consentement écrit préalable d'Enabel.

V. Communication et exigences

- Une première réunion de travail sera organisée pour planifier les étapes de la mission et marquer le début officiel des travaux du soumissionnaire. À l'issue de cette réunion, une note de cadrage détaillant la démarche et les étapes de conception des livrables sera soumise et validée par Enabel et l'Observatoire.
- À chaque étape, le soumissionnaire devra soumettre des rapports et livrables en arabe, sous format électronique modifiable, dans les délais convenus. Leur validation sera assurée par Enabel et l'Observatoire.
- Toutes les versions (draft et finales) des livrables sont transmises au fonctionnaire dirigeant

(Enabel), avec l'ONVLEF en copie.

- Toute communication engageante (validation, modification de périmètre, calendrier, budget, mobilisation de ressources, déplacements) se fait conjointement entre Enabel et l'ONVLEF.
- Les échanges techniques directs entre l'équipe d'expert-es et l'ONVLEF sont autorisés uniquement pour des clarifications ou la coordination opérationnelle, sans effet contractuel ; toute décision doit être confirmée par écrit par Enabel avant mise en œuvre.
- Tout au long de l'exécution de la mission, le prestataire est tenu de tenir informée l'équipe du projet du bon déroulement de la mission et de tout problème pouvant mettre en péril son bon déroulement.
- Une première réunion de travail sera organisée pour planifier les étapes de la mission et marquer le début officiel des travaux du soumissionnaire. À l'issue de cette réunion, une note de cadrage détaillant la démarche et les étapes de conception des livrables sera soumise et validée par Enabel et l'ONVLEF.
- À chaque étape, le soumissionnaire devra soumettre dans les délais convenus, des rapports et livrables en version arabe, sous format électronique modifiable. Il sera également tenu de remettre la version finale validée du manuel sous format papier. La validation de l'ensemble des livrables sera assurée conjointement par Enabel et l'ONVLEF.

VI. Profils recherchés

La mission sera confiée à un.e expert.e ou une équipe disposant d'une expérience confirmée dans l'élaboration ou la révision de manuels de procédures, services d'écoute et la lutte contre les violences faites aux femmes ;

Expérience professionnelle générale

- Expérience confirmée dans la prise en charge des violences basées sur le genre, incluant l'accompagnement des survivant-es
- Maîtrise des protocoles d'entretien en ligne d'écoute VBG ;
- Capacité à assurer un référencement sécurisé et adapté vers les services de prise en charge (médical, psychosocial, juridique, protection) ;
- Respect strict des principes de confidentialité, éthique et protection des données ;
- Bonne connaissance du contexte tunisien, notamment des enjeux liés à la lutte contre les violences faites aux femmes ;
- Maîtrise professionnelle de l'arabe et du français, à l'écrit comme à l'oral ;
- Maîtrise des outils informatiques et des logiciels bureautiques.

Expériences professionnelles spécifiques :

- Au moins 5 années d'expérience professionnelle dans la conduite d'entretiens en contexte VBG, incluant l'écoute active, la gestion des situations sensibles et l'application de protocoles standardisés ;
- Expérience confirmée dans des fonctions impliquant la gestion de données sensibles, avec application rigoureuse des normes de confidentialité et des principes éthiques.

Enabel se réserve le droit de demander au(x) soumissionnaire(s) de fournir toute pièce justificative relative aux expériences similaires et aux qualifications en rapport avec la nature de la mission objet du présent appel. En outre, Enabel se réserve également le droit de vérifier les références fournies.

5 Conditions d'exécution services

5.1 Généralités

Sauf si spécifié autrement dans la commande ou tout document contractuel du Pouvoir Adjudicateur s'y rapportant, les présentes conditions s'appliquent aux marchés de services passés au nom et pour compte de Enabel (Pouvoir Adjudicateur).

5.2 Sous-traitance

Le prestataire de services est autorisé à sous-traiter certaines parties de l'objet du présent marché, sous son entière responsabilité. La sous-traitance est entièrement aux risques du prestataire de services et ne le décharge en rien de la bonne exécution du contrat vis-à-vis du Pouvoir Adjudicateur qui ne reconnaît aucun lien juridique avec le(s) tiers sous-traitant(s).

5.3 Cession

Une partie ne peut céder ses droits et obligations résultant de la commande à un tiers, sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit de l'autre partie.

5.4 Conformité de l'exécution

Les services doivent être conformes sous tous les rapports aux documents du marché. Même en l'absence de spécifications mentionnées dans les documents du marché, ils répondent en tous points aux règles de l'art.

5.5 Modalités d'exécution

La date de démarrage, les délais de d'exécution convenus ainsi que les instructions relatives au lieu d'exécution doivent être rigoureusement observés.

Tout dépassement du délai d'exécution, et ce pour quelque cause que ce soit, entraîne de plein droit et par la seule échéance du terme, l'application d'une amende pour retard d'exécution de 0,07% du montant total de la commande par semaine de retard entamée. Cette amende est limitée à un maximum de 10% du montant total de la commande.

En cas de retard excessif ou de tout autre défaut d'exécution, le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de résilier le marché et de relancer une nouvelle demande prix et de faire exécuter les prestations par un autre prestataire. Le surcoût éventuel est à charge du prestataire de services défaillant.

Tous frais quelconques auxquels le Pouvoir Adjudicateur serait exposé et imputables au prestataire de services défaillant, sont à charge de celui-ci et déduits des montants lui étant dus.

5.6 Réception des prestations

Le prestataire de services fournit exclusivement des services qui sont exempts de tout vice apparent et/ou caché et qui correspondent strictement aux TDR du présent marché et, le cas échéant, aux prescriptions des documents associés ainsi qu'aux réglementations applicables, aux règles de l'art et aux bonnes pratiques, et à la destination que le Pouvoir Adjudicateur compte en faire et que le prestataire de services connaît ou devrait à tout le moins connaître.

L'acceptation des prestations ou réception définitive n'a lieu qu'après vérification complète par le Pouvoir Adjudicateur du caractère conforme des services livrés. Cette réception fait l'objet d'un PV de réception.

La signature apposée par le Pouvoir Adjudicateur (un membre de son personnel), notamment dans des appareils électroniques de réception, lors de la livraison du rapport ou autre output exigé, vaut par conséquent simple prise de possession et ne signifie pas l'acceptation du rapport ou de l'output.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification maximum de trente jours à compter de la fin de la réalisation des services à réceptionner et en notifier le résultat au prestataire de services.

5.7 Facturation et paiement

La facture électronique est envoyée par e-mail aux adresses suivantes :

naim.aouni@enabel.be et safa.jlassi@enabel.be

Seuls les services exécutés de manière correcte pourront être facturés.

La facture doit être libellée en Dinar Tunisien ou en euros selon la monnaie dans laquelle le soumissionnaire a remis offre. Les soumissionnaires Tunisiens doivent obligatoirement remettre offre et émettre leur facture en en Dinar Tunisien.

Les paiements seront effectués en TND ou en euros selon la monnaie selon laquelle le soumissionnaire a remis offre.

Aucune avance ne peut être demandée par l'adjudicataire et chaque paiement sera effectué après réception des prestations.

Les factures conformément établies et non contestées sont payées dans un délai maximum de 30 jours de calendrier à compter de la réception des prestations.

Le cas échéant, des tranches de paiement pourront être convenues d'un commun accord entre Enabel et le prestataire.

5.8 Assurances

Le prestataire de services est tenu de conclure toutes les assurances obligatoires et de conclure ou renouveler toutes les assurances nécessaires pour la bonne exécution du présent marché, en particulier les assurances « responsabilité civile », « accidents de travail » et « risques liés au transport », et cela pendant toute la durée de la mission.

Le prestataire de services transmettra au Pouvoir Adjudicateur, sur simple demande, une copie des polices d'assurances auxquelles le prestataire a souscrit et la preuve du paiement régulier des primes qui sont à sa charge.

Le présent marché est exonéré de la TVA.

5.9 Droits de propriété intellectuelle

Le prestataire cède, sans contrepartie financière supplémentaire au(x) prix proposé(s) dans son offre, de façon intégrale, définitive et exclusive à Enabel l'ensemble des droits d'auteur ou de propriété intellectuelle qu'il a créé ou va créer dans le cadre de la relation contractuelle, ainsi que le droit de les déposer, de les faire enregistrer et de les faire. Cette cession aura lieu au moment de la réception des œuvres protégées par le droit d'auteur.

Le prestataire de services doit défendre le Pouvoir Adjudicateur contre tout recours de tiers pour

violation des droits de propriété intellectuelle afférents aux biens ou services fournis.

Le prestataire de services doit, sans limitation de montant, prendre à son compte tous les paiements de dommages et intérêts, frais et dépenses qui en découlent et qui seraient mis à charge du Pouvoir Adjudicateur au terme d'une décision judiciaire rendue sur un tel recours, pour autant que le prestataire de services ait un droit de regard sur les moyens de défense ainsi que sur les négociations entreprises en vue d'un règlement amiable.

5.10 Obligation de confidentialité

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. L'adjudicataire peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence, à condition qu'il en indique l'état avec véracité (ex. 'en exécution'), et pour autant que le pouvoir adjudicateur n'ait pas retiré cette autorisation pour cause de mauvaise exécution du marché.

Toute information de nature commerciale, organisationnelle et/ou technique (toutes les données, y compris, et ce sans limitation, les mots de passe, documents, schémas, plans, prototypes, chiffres) dont le prestataire de services prend connaissance dans le cadre du présent marché reste la propriété du Pouvoir Adjudicateur.

Dans le cadre du présent marché, le Règlement général sur la protection des données « GDPR » est d'application.

5.11 Clauses déontologiques et principe de non-discrimination

Tout manquement à se conformer à une ou plusieurs des clauses déontologiques ci-après peut aboutir à la résiliation du présent contrat et à l'exclusion du prestataire de services de la participation à d'autres marchés publics pour Enabel.

Pendant la durée du marché, le prestataire de services et son personnel respectent les droits de l'homme et s'engagent à ne pas heurter les usages politiques, culturels et religieux du pays dans lequel les prestations ont lieu.

Conformément à la politique concernant l'exploitation et les abus sexuels de Enabel ([prs-sexual exploitation and abuse policy final fr.pdf \(enabel.be\)](#)), le prestataire de services et son personnel ont le devoir de faire montre d'un comportement irréprochable à l'égard des bénéficiaires des projets mis en œuvre par Enabel et de la population en général. Il leur convient de s'abstenir de tout acte qui pourrait être considéré comme une forme d'exploitation ou d'abus sexuels et de s'approprier les principes de base et les directives repris dans cette politique. En application de sa politique concernant l'exploitation et les abus sexuels, Enabel applique donc une tolérance zéro en ce qui concerne l'ensemble des conduites visées dans sa politique concernant l'exploitation et les abus sexuels étayant une incidence sur la crédibilité professionnelle des contractants.

Toute tentative d'un prestataire de services visant à se procurer des informations confidentielles, à procéder à des ententes illicites avec des concurrents ou à influencer le pouvoir adjudicateur de quelques manières que ce soit, entraîne le rejet de son offre.

De plus, afin d'éviter toute impression de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le

contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit au prestataire de service d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux préposés du pouvoir adjudicateur concernés directement ou indirectement par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.

Conformément à la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels et la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption, les plaintes liées à des questions d'intégrité (fraude, corruption, exploitation ou abus sexuel ...) doivent être adressées au bureau d'intégrité via l'adresse <https://www.enabelintegrity.be>.

Enabel s'engage pour l'égalité des chances et la non-discrimination dans l'attribution de ses marchés. Aucune distinction ne sera faite sur base du genre, de l'origine, de l'âge, de la religion, de l'orientation sexuelle, du handicap ou de toute autre caractéristique personnelle sans lien avec les compétences professionnelles.

Le fournisseur/prestataire de service s'engage à respecter le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des données personnelles (RGPD). Si des données personnelles sont traitées dans le cadre du contrat, le fournisseur signera un contrat de traitement des données à caractère personnel, conformément aux articles 28 à 36 du RGPD. Ce contrat type pourra être fourni à la demande avant la remise des offres. Selon la nature des services fournis, le fournisseur procédera, en collaboration avec l'autorité contractante, à une analyse d'impact sur la protection des données, si nécessaire.

Dans le cadre de la lutte contre les conflits d'intérêts, en particulier afin d'éviter le mécanisme du tourniquet (« revolving doors »), tel que défini dans la loi du 8 mai 2007 portant assentiment à la convention des Nations unies contre la corruption, faite à New York le 31 octobre 2003, le soumissionnaire s'abstient de faire appel à un ou plusieurs anciens collaborateurs (internes ou externes) de la Coopération Technique Belge, dans les deux ans qui suivent son/leur démission, départ à la retraite ou tout autre type de départ de la Coopération Technique Belge, d'une quelconque manière, directement ou indirectement, pour l'élaboration et/ou l'introduction de son offre ou toute autre intervention dans le cadre de la procédure de passation, ainsi que pour certaines tâches à réaliser dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Enabel s'engage pour l'égalité des chances et la non-discrimination dans l'attribution de ses marchés. Aucune distinction ne sera faite sur base du genre, de l'origine, de l'âge, de la religion, de l'orientation sexuelle, du handicap ou de toute autre caractéristique personnelle sans lien avec les compétences professionnelles.

Le pouvoir adjudicateur encourage la composition d'équipes de consultance mixtes, avec une représentation équilibrée des genres, en vue de promouvoir l'égalité de genre et la diversité dans la mise en œuvre des services. Il est également encouragé que les soumissionnaires disposent d'une politique interne ou d'une charte en matière de genre, reflétant leur engagement institutionnel en faveur de l'égalité.

5.12 Gestion des plaintes et tribunaux compétents

Le droit belge est seul applicable au présent marché.

Les parties s'engagent à remplir de bonne foi leurs engagements en vue d'assurer la bonne fin du

marché.

En cas de litige ou de divergence d'opinion entre le pouvoir adjudicateur et le prestataire de services, les parties se concerteront pour trouver une solution. Si nécessaire, le prestataire de services peut demander une médiation à l'adresse email complaints@enabel.be cfr. <https://www.enabel.be/fr/content/gestion-des-plaintes>.

Toute contestation relative aux commandes et aux présentes conditions contractuelles relève de la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles.

6 Formulaires d'offres à signer par le soumissionnaire

6.1 Fiche d'identification

6.1.1 Personne physique

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:412289af-39d0-4646-b070-5cfed3760aed>

I. DONNÉES PERSONNELLES		
NOM(S) DE FAMILLE ¹		
PRÉNOM(S)		
DATE DE NAISSANCE		
JJ	MM AAAA	
LIEU DE NAISSANCE NAISSANCE(VILLE, VILLAGE)	PAYS DE	
TYPE DE DOCUMENT D'IDENTITÉ		
CARTE D'IDENTITÉ	PASSEPORT	PERMIS DE CONDUIRE ²
AUTRE ³ PAYS ÉMETTEUR		
NUMÉRO DE DOCUMENT D'IDENTITÉ		
NUMÉRO D'IDENTIFICATION		
PERSONNEL ⁴		
ADRESSE PRIVÉE PERMANENT E		
CODE POSTAL	BOITE POSTALE	
	VILLERÉGION ⁵	
	PAYS	
TÉLÉPHONE PRIVÉ		
COURRIEL PRIVÉ		
II. DONNÉES COMMERCIALES	Si OUI, veuillez fournir vos données commerciales etjoindre des copies des justificatifs officiels.	

¹ Comme indiqué sur le document officiel.

² Accepté uniquement pour la Grande-Bretagne, l'Irlande, le Danemark, la Suède, la Finlande, la Norvège, l'Islande, le Canada, les États-Unis et l'Australie.

³ A défaut des autres documents d'identités: titre de séjour ou passeport diplomatique.

⁴ Voir le tableau des dénominations correspondantes par pays.

⁵ Indiquer la région, l'état ou la province uniquement pour les pays non membres de l'UE, à l'exclusion des pays de l'AELE et des pays candidats.

<p>Vous dirigez votre propre entreprise sans personnalité juridique distincte (vous êtes entrepreneur individuel, indépendant, etc.) et en tant qu'entrepris, vous fournissez des services à la Commission ou à d'autres institutions, agences et organes de l'UE?</p> <p style="text-align: center;">OUI NON</p>	<p>NOM DE L'ENTREPRISE ISE (le cas échéant)</p> <p>NUMÉRO DE TVA</p> <p>NUMÉRO D'ENREGISTREMENT</p> <p>LIEU DE L'ENREGISTREMENT VILLE</p> <p style="text-align: right;">PAYS</p>
<p>DATE</p>	<p>SIGNATURE</p>

6.1.2 Entité de droit privé/public ayant une forme juridique

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:3b918624-1fb2-4708-9199-e591dcdfe19b>

NOM OFFICIEL⁶			
NOM COMMERCIAL (si différent)			
ABRÉVIATION			
FORME			
JURIDIQUE			
TYPE	A BUT LUCRATIF		
D'ORGANISATION	SANS BUT LUCRATIF	ONG⁷	OUI
NONNUMÉRO DE REGISTRE PRINCIPAL⁸			
NUMÉRO DE REGISTRE SECONDAIRE (le cas échéant)			
LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL		VILLE	
PAYS DATE DE			
L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL		JJ	MM AAAA
NUMÉRO DE TVA			
ADRESSE DU SIEGESOCIAL			
CODE POSTAL	BOITE POSTALE	VILLE	
PAYS	TÉLÉPHONE		
COURRIEL			
DATE	CACHET		
SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ			

⁶ Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

⁷ ONG = Organisation non gouvernementale, à remplir pour les organisations sans but lucratif.

⁸ Le numéro d'enregistrement au registre national des entreprises. Voir le tableau des dénominations correspondantes par pays.

6.1.3 Entité de droit public⁹

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:c52ab6a5-6134-4fed-9596-107f7daf6f1b>

NOM OFFICIEL ¹⁰			
ABRÉVIATION			
NUMÉRO DE REGISTRE			
PRINCIPAL ¹¹ NUMÉRO DE			
REGISTRE SECONDAIRE			
(le cas échéant)			
LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL		VILLE	
		PAYSDATE DE	
L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL		JJ	MM AAAA
NUMÉRO DE TVA			
ADRESSE			
OFFICIELLE			
CODE POSTAL	BOITE POSTALE	VILLE	
PAYS	TÉLÉPHONE		
COURRIEL			
DATE		CACHET	
SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ			

⁹ Entité de droit public DOTÉE DE LA PERSONNALITÉ JURIDIQUE: entité de droit public capable de se représenter elle-même et d'agir en son nom propre, c'est-à-dire capable d'ester en justice, d'acquérir et de se défaire des biens, et de conclure des contrats. Ce statut juridique est confirmé par l'acte juridique officiel établissant l'entité (loi, décret, etc.).

¹⁰ Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

¹¹ Numéro d'enregistrement de l'entité au registre national.

6.2 Formulaire d'offre – prix

En déposant cette offre, le soumissionnaire s'engage à exécuter, conformément aux termes de références et conditions d'exécution du présent marché TUN20001-10221, le présent marché et déclare explicitement accepter toutes les conditions énumérées dans la demande de prix et renoncer aux éventuelles dispositions dérogatoires comme ses propres conditions.

Le soumissionnaire s'engage à exécuter le marché public aux prix suivants exprimés en TND ou € et toutes taxes comprises :

Étapes	Tâches	Unité	Nombre de jours de travail	P.U en TND ou € HT	Forfait total en TND ou € HT
Étape 0	- Réunion de démarrage	Jour de travail	2		
Étape 1	- Analyse du manuel existant	Jour de travail	6		
Étape 2	- Révision du manuel + outils annexes	Jour de travail	12		
Étape 3	- Test et ajustement (test des outils avec les écoutantes, recueil des retours et ajustement du manuel)	Jour de travail	5		
Forfait total en TND ou € Hors TVA					
Montant et Taux TVA					
Forfait total en TND ou € toutes Taxes Comprises					

NB : Il est impératif de mentionner clairement la devise dans laquelle l'offre est libellée

Fait à le

Signature manuscrite originale / nom de la personne habilitée à engager l'entité soumissionnaire :

.....

Certifié pour vrai et conforme,

Fait à le

6.3 Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion

Par la présente, je/nous, agissant en ma/notre qualité de représentant(s) légal/ légaux du soumissionnaire précité, déclare/rons que le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion suivants :

1. Le soumissionnaire ni un de ses dirigeants a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une **décision judiciaire ayant force de chose jugée** pour l'une des infractions suivantes :
 - 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** ;
 - 8° création d'une société offshore.

L'exclusion sur base de ce critère vaut pour une durée de 5 ans à compter de la date du jugement (ou la fin de l'infraction pour 7°).

2. Le soumissionnaire ne satisfait pas à ses obligations relatives au **paiement d'impôts et taxes ou de cotisations de sécurité sociale**, c'est-à-dire qu'il a un retard de paiement pour un montant de plus de 3.000 €, sauf lorsque le soumissionnaire peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Ces créances s'élèvent au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes fiscales ou sociales.

3. Le 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 est dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales.

4. Le soumissionnaire ou un de ses dirigeants a commis une **faute professionnelle grave qui remet en cause son intégrité**.

Sont entre autres considérées comme faute professionnelle grave :

- a. une infraction à la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 [prs-sexual exploitation and abuse policy final fr.pdf \(enabel.be\)](#) ;
- b. une infraction à la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019 [fraud policy fr final.pdf \(enabel.be\)](#);
- c. une infraction relative à une disposition d'ordre réglementaire de la législation applicable dans le pays d'exécution des prestations relative au harcèlement sexuel au travail ;
- d. le soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration ou faux documents en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des critères de sélection, ou a caché des informations ;
- e. lorsque Enabel dispose d'éléments suffisamment plausibles pour conclure que le soumissionnaire a commis des actes, conclu des conventions ou procédé à des ententes en vue de fausser la concurrence.

La présence du soumissionnaire sur une des listes d'exclusion Enabel en raison d'un tel acte/convention/entente est considérée comme élément suffisamment plausible.

5. Lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts par d'autres mesures moins intrusives;
6. des **défaillances importantes ou persistantes** du soumissionnaire ont été constatées lors de l'exécution d'une **obligation essentielle** qui lui incombait dans le cadre d'un contrat

antérieur passé avec Enabel ou avec un autre pouvoir public, lorsque ces défaillances ont donné lieu à des mesures d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable. Sont considérées comme 'défaillances importantes' le respect des obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit de l'Union européenne, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail. La présence du soumissionnaire sur la liste d'exclusion Enabel en raison d'une telle défaillance sert d'un tel constat.

7. Le soumissionnaire ni un de ses dirigeants se trouvent sur les listes de personnes, de groupes ou d'entités soumises par les Nations-Unies, l'Union européenne et la Belgique à des sanctions financières :

Pour les Nations Unies, les listes peuvent être consultées à l'adresse suivante :

<https://finances.belgium.be/fr/tresorerie/sanctions-financieres/sanctions-internationales-nations-unies>

Pour l'Union européenne, les listes peuvent être consultées à l'adresse suivante :

<https://finances.belgium.be/fr/tresorerie/sanctions-financieres/sanctions-europ%C3%A9ennes-ue>

<https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/8442/consolidated-list-sanctions>

https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/restrictive_measures-2017-01-17-clean.pdf

Pour la Belgique :

https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/tr%C3%A9sorerie/contr%C3%B4le-des-instruments-1-2

8. <...>Si Enabel exécute un projet pour un autre bailleur de fonds ou donneur, d'autres motifs d'exclusion supplémentaires sont encore possibles.

- J'ai / nous avons pris connaissance des articles relatifs à la déontologie du présent marché public (voir 1.7.), ainsi que de la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels ainsi que de la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption et je / nous déclare/rons souscrire et respecter entièrement ces articles.

Date

Localisation

Signature

6.4 Déclaration intégrité soumissionnaires

Par la présente, je / nous, agissant en ma/notre qualité de représentant(s) légal/légaux du soumissionnaire précité, déclare/rons ce qui suit :

- Ni les membres de l'administration, ni les employés, ni toute personne ou personne morale avec laquelle le soumissionnaire a conclu un accord en vue de l'exécution du marché, ne peuvent obtenir ou accepter d'un tiers, pour eux-mêmes ou pour toute autre personne ou personne morale, un avantage appréciable en argent (par exemple, des dons, gratifications ou avantages quelconques), directement ou indirectement lié aux activités de la personne concernée pour le compte de Enabel.
- Les administrateurs, collaborateurs ou leurs partenaires n'ont pas d'intérêts financiers ou autres dans les entreprises, organisations, etc. ayant un lien direct ou indirect avec Enabel (ce qui pourrait, par exemple, entraîner un conflit d'intérêts).
- J'ai / nous avons pris connaissance des articles relatifs à la déontologie du présent marché public (voir 1.7.), ainsi que de la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels ainsi que de la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption et je / nous déclare/rons souscrire et respecter entièrement ces articles.

Si le marché précité devait être attribué au soumissionnaire, je/nous déclare/rons, par ailleurs, marquer mon/notre accord avec les dispositions suivantes :

- Afin d'éviter toute impression de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit au contractant du marché (c'est-à-dire les membres de l'administration et les travailleurs) d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux membres du personnel de Enabel, qui sont directement ou indirectement concernés par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.
- Tout contrat (marché public) sera résilié, dès lors qu'il s'avérerait que l'attribution du contrat ou son exécution aurait donné lieu à l'obtention ou l'offre des avantages appréciables en argent précités.
- Tout manquement à se conformer à une ou plusieurs des clauses déontologiques aboutiront à l'exclusion du contractant du présent marché et d'autres marchés publics pour Enabel.

Le soumissionnaire prend enfin connaissance du fait que Enabel se réserve le droit de porter plainte devant les instances judiciaires compétentes lors de toute constatation de faits allant à l'encontre de la présente déclaration et que tous les frais administratifs et autres qui en découlent sont à charge du soumissionnaire.

Date

Localisation

Signature

6.5 Fiche signalétique financière

FICHE SIGNALÉTIQUE FINANCIÈRE		
INTITULE (1)		
ADRESSE		
COMMUNE/VILLE		CODE POSTAL
PAYS		
CONTACT		
TELEPHONE		TELEFAX
E - MAIL		
BANQUE (2)		
NOM DE LA BANQUE		
ADRESSE (DE L'AGENCE)		
COMMUNE/VILLE		CODE POSTAL
PAYS		
NUMERO DE COMPTE		
IBAN (3)		
NOM SIGNATAIRES	NOM PRENOM	FONCTION
REMARQUES:		

CACHET de la BANQUE + SIGNATURE du REPRESENTANT
DE LA BANQUE (les deux obligatoires)

DATE + SIGNATURE DU TITULAIRE DU
COMPTE (Obligatoire)

(1) Le nom ou le titre sous lequel le compte a été ouvert et non le nom du mandataire.

(2) Il est préférable de joindre une copie d'un extrait de compte bancaire récent. Veuillez noter que le relevé bancaire doit fournir toutes les informations indiquées ci-dessus sous «INTITULÉ DU COMPTE BANCAIRE» et

«BANQUE». Dans ce cas, le cachet de la banque et la signature de son représentant ne sont pas requis. La signature du titulaire du compte est obligatoire dans tous les cas

(3) Si le code IBAN (international bank account number) est d'application dans le pays où votre banque se situe.