

Questions et réponses dans le cadre de la procédure ouverte pour un accord-cadre pour l'animation de formations « Techniques de communication dans le cadre de contrôles fiscaux » - Cahier spécial des charges n° S&L/DA/2019/054

N°	Point/ paragraphe	N° de page	Questions	Réponses
1	C.3.5.2. point 4	18	<p>Vous mentionnez dans votre cahier des charges que « Le soumissionnaire présente uniquement 1 formateur pour ce marché. »</p> <p>Notre groupe compte un certain nombre de formateurs F&N tous polyvalents. Nous pensons qu'un aléa peut toujours avoir lieu sur les 4 ans d'exécution du marché.</p> <p>Est-il possible d'introduire un formateur « backup » N et un F pour la sécurité d'exécution ?</p>	<p>Dans votre offre, vous ne devez proposer qu'un seul formateur, car c'est ce qui est prévu dans le cahier spécial des charges.</p> <p>Si des problèmes avec ce formateur se présentent pendant l'exécution du marché, ils seront traités à ce moment-là. Vous ne devez donc pas proposer un back up dans votre offre.</p>
2	C.3.5.2. point 4	18	<p>Il semble dangereux, surtout en ces temps incertains, de présenter une seule personne. Certaines personnes avec COVID-19 ne sont pas en état de fonctionner pendant des mois.</p> <p>Pouvons-nous également proposer un back-up, ou sera-t-il proposé uniquement lorsque la situation se présentera ?</p>	<p>Dans votre offre, vous ne devez proposer qu'un seul formateur, car c'est ce qui est prévu dans le cahier spécial des charges.</p> <p>Si des problèmes avec ce formateur se présentent pendant l'exécution du marché, ils seront traités à ce moment-là. Vous ne devez donc pas proposer un back up dans votre offre.</p>
3	E.7.	34	<p>Compte tenu du volume du marché, nous voulons savoir ce qui est le raisonnement du recours à un seul formateur ?</p> <p>Nous aimerions proposer un back up pour le formateur principal en cas de force majeure. Nous pouvons ainsi assurer la continuité. Cela peut-il être inclus dans l'offre ?</p> <p>Proposons-nous 1 formateur en NL et 1 formateur en FR ou faut-il que ce soit la même personne pour les deux lots ?</p>	<p>L'expertise du formateur étant d'une grande importance pour la qualité des formations, le raisonnement est que le meilleur formateur est proposé et qu'il donne effectivement les formations.</p> <p>Si des problèmes surviennent avec ce formateur pendant l'exécution du marché, ils seront traités à ce moment-là. Vous n'êtes donc pas obligé de proposer un back up dans votre offre.</p> <p>Étant donné le volume du marché, il est préférable de proposer un formateur pour le lot 1 et un autre pour le lot 2.</p>

4	C.3.5.2 – point 3	17	<p>Nous savons par expérience que tout le monde ne comprend pas les moyens pédagogiques de la même manière. Qu'entendez-vous par ça ? S'agit-il d'outils (numériques) ou plutôt de formes de travail,... ou d'autre chose ?</p>	<p>Les moyens pédagogiques comprennent e.a. : des outils (numériques), toutes sortes de documentation et d'autres matériels utilisés pendant la formation : un tableau blanc, des diagrammes imprimés, des memory cards, un caméra, etc.</p>
5	C.2.3.	11	<p>Dans nos offres, nous aimons expliquer qui nous sommes, quelle est notre mission et notre vision, en quoi consistent nos activités, notre philosophie en matière d'accompagnement, l'approche générale d'accompagnement, etc.</p> <p>Dans quelle mesure pouvons-nous ajouter des choses à la table des matières existante ?</p> <p>Souhaitez-vous que ce soit intégré dans la méthode et le programme ?</p> <p>Ou est-il particulièrement important que les éléments proposés dans la table des matières soient présents dans l'offre complète avec une référence claire de notre part ?</p>	<p>Vous pouvez ajouter à votre offre autant que vous le souhaitez, pour autant que vous respectiez l'ordre de l'offre (voir point C.2.3.). Il est préférable d'ajouter des éléments supplémentaires à l'arrière (« Autres annexes que le soumissionnaire juge utiles »). Il s'agit d'éléments généraux tels que « qui nous sommes, quelle est notre mission et notre vision, en quoi consistent nos activités, notre philosophie en matière d'accompagnement, l'approche générale d'accompagnement », etc. Ces éléments généraux <u>ne seront pas évalués</u> dans les critères d'attribution.</p> <p>Les éléments qui seront traités effectivement lors des formations doivent de préférence être inclus dans les critères d'attribution mêmes (par exemple, "méthode" et "programme"). Des références à d'autres parties sont autorisées si ces parties seront effectivement traitées lors des formations. Veillez à ce que les évaluateurs puissent comprendre clairement à quelles parties vous vous référez exactement.</p>
6	C.2.1	10	<p>Les offres et les annexes prévues pour le lot 1 et pour le lot 2 peuvent-elles être rédigées en néerlandais ?</p>	<p>Les offres et les annexes pour les lots 1 et 2 peuvent être rédigées en néerlandais (ou en français) dans leur intégralité.</p>
7	D.10.4	26	<p>Quelle est votre vision des sessions virtuelles en direct et votre expérience des sessions virtuelles en direct ?</p> <p>Avec de nombreux autres clients, nous avons opté pour une approche d'apprentissage mixte et avons examiné quelles parties peuvent et ne peuvent pas être données par le biais de sessions virtuelles.</p>	<p>Nous n'avons pas encore une vision ni d'expérience réelle avec des sessions virtuelles.</p> <p>L'objectif de cette disposition dans le cahier des charges est seulement d'avoir une alternative en cas de crise empêchant l'organisation d'une formation en présentiel (comme par exemple maintenant, avec la pandémie Covid-19).</p> <p>Comme indiqué dans le cahier des charges, cela ne sera fait que d'un commun accord entre l'adjudicataire et le pouvoir</p>

			<p>Surtout lorsque la formation contient beaucoup de jeux de rôle, il est important de voir ce qui peut et ne peut pas être réalisé à distance, en gardant à l'esprit les objectifs à atteindre.</p> <p>Et cela nécessite une préparation et un investissement supplémentaire tant sur le plan pratique que sur le plan du contenu. Dans quelle mesure est-il possible d'en discuter si la situation se présente ?</p>	<p>adjudicateur. Il ne devrait pas non plus y avoir de coûts supplémentaires.</p> <p>La formation ne doit donc certainement pas être mise en place spécifiquement pour des sessions virtuelles. Le point de départ reste un workshop de deux jours en présentiel, basé sur des jeux de rôles.</p> <p>Cela peut être discuté lors du kick-off.</p>
8	B.1.	5	<p>« Le soumissionnaire introduit une offre pour chaque lot pour lequel il soumissionne. » → question : si nous souhaitons soumettre pour les deux lots, cela signifie-t-il que nous devons tout livrer en deux langues (programme, méthodologie, déclaration de confidentialité, convention de traitement, autres annexes) ? Ou est-ce seulement le formulaire d'offre ?</p>	<p>Vous pouvez tout soumettre en une seule langue, même les formulaires d'offre, tant pour le 1 que pour le lot 2.</p>
9	D.10.1	26	<p>Les cas et le jargon seront-ils également partagés pendant le kick-off afin que nous puissions nous positionner de manière optimale dans le monde du groupe cible ?</p>	<p>Pendant ou après le kick off, un maximum d'informations du groupe cible sera fourni afin que la formation puisse être adaptée au contexte de travail et à la réalité du terrain des participants.</p>
10	E.2	32	<p>« Prise de contact avec le contribuable » : est-ce à distance (tél, vidéoconférence, également courrier ?) ou en face à face ?</p>	<p>Les deux mais principalement dans le cadre d'un entretien suite à un contrôle fiscal. Ces contrôles sont régulièrement inopinés (par exemple à l'AA ISI ou dans les services d'enquête), ce qui rend plus difficile la "prise de contact".</p> <p>Compte tenu des mesures corona en vigueur, les enquêtes sont également menées par téléphone, par courrier électronique et par appel vidéo. Bien entendu, si nécessaire, des contrôles sur place sont toujours effectués, c'est-à-dire en face à face.</p> <p>Une attention particulière est accordée au contact par appel vidéo, compte tenu de la situation actuelle.</p>

11	E.4	33	<p>« Les méthodes de détection de mensonges » et leur fiabilité. Cela est-il principalement attendu dans les techniques d'entretien (questions de contrôle et non-verbales, etc.) ou y a-t-il d'autres attentes ?</p>	<p>En effet, cela est certainement attendu dans les techniques d'entretien avec l'apprentissage des questions de contrôle et la "lecture" des réactions non verbales des contribuables, mais étant donné les conditions corona actuelles, nos évaluateurs doivent également apprendre des techniques pour remarquer "à distance" que le contribuable raconte des mensonges (intonation de la voix au téléphone, dans un appel vidéo, style d'écriture dans les e-mails ...).</p> <p>Il s'agit de reconnaître les signes verbaux et non verbaux de mensonges ou de vérité dans les techniques de conversation lors des contrôles fiscaux.</p> <p>Détecter les signaux qui pointent vers des mensonges ou des demi-vérités. De quoi pouvons-nous déduire la fiabilité ? Questionnement ciblé et analyse de la communication non verbale.</p> <p>L'importance de pouvoir détecter les mensonges réside dans les questions de contrôle. Ceci à distance et en face à face.</p> <p>Autres attentes : Conseils et astuces pour les conversations visuelles (face à face) et auditives (au téléphone). Egalement dans le cadre de la vidéoconférence. A quoi doit-on être attentif, ce qui peut être demandé, par exemple allumer la caméra,...</p> <p>La façon dont un courrier électronique est rédigé "honnêtement",...</p>
12	E.4	33	<p>« Collecte d'information : Reproduction libre » : qu'entend-on exactement par cela ?</p>	<p>Lors de l'inspection sur place, les évaluateurs de l'AG ISI ont le droit d'examiner les différents documents, d'en prendre des copies numériques, de copier les disques durs ou d'emporter les documents avec eux au bureau. Nos fonctionnaires ont également besoin d'être encadrés pour pouvoir expliquer cela au contribuable et, si nécessaire, pour répondre de manière appropriée à la réponse du contribuable.</p> <p>Premièrement, l'évaluateur essaie d'obtenir un maximum d'informations de la personne interrogée de toutes les</p>

				<p>manières possibles sans prendre lui-même trop d'initiatives. Il s'agit principalement d'obtenir davantage d'informations en reproduisant ou en répétant certaines choses que la personne interrogée a dites.</p> <p>Rassembler le plus d'informations possible en posant des questions ouvertes. Essayer d'obtenir les informations du contribuable aussi spontanément que possible.</p> <p>Répéter les informations obtenues du contribuable peut être une bonne technique de conversation.</p>
--	--	--	--	---