

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Direction Générale Optimisation des
Ressources
Direction des Achats et
des Services Juridiques

Direction Générale Formation
Recherche Economie Emploi
Direction de la Formation Professionnelle

**Conseil régional du Centre Val de Loire
9, rue Saint-Pierre Lentin - CS 94117
45041 ORLEANS CEDEX 1**

PROGRAMME REGIONAL DE FORMATION

2021-2024

ACHAT DE FORMATIONS

AUX SAVOIRS FONDAMENTAUX ET COMPETENCES TRANSVERSES

**- REMISE A NIVEAU, FRANÇAIS LANGUE ETRANGERE/FRANÇAIS LANGUE
D'INTEGRATION ET ALPHABETISATION -**

Cahier des Clauses Techniques de l'Accord-Cadre (commun à tous les lots)

TABLE DES MATIERES

CCTAC relatif aux savoirs fondamentaux et compétences transverses 2021-2024

(Remise à niveau (RAN), Français langue étrangère (FLE)/ Français langue d'intégration (FLI) et Alphabétisation)

1. Contexte	3
2. Objet du marché	4
2.1. Une nouvelle offre de formation dans le champ des savoirs fondamentaux et compétences transverses :	4
2.2. Volumétrie :	4
2.3. Périmètre technique et territorialisation :	5
3. Publics ciblés	5
4. Organisation, contenus et modalités pédagogiques	7
4.1. Organisation des réponses aux besoins	7
4.2. Périmètre	7
4.3. Contenus des formations :	7
4.4. Individualisation	9
4.5. La démarche de parcours de formation et la traduction d'une offre intégrée	10
4.6. Durée et rythme	11
4.7. Alternance	12
5. Process et outils pédagogiques innovants	12
6. Conditions de prise en charge de la formation et de rémunération des stagiaires	12
6.1. Coûts pédagogiques	12
6.2. Prime à l'insertion dans l'emploi – Performance	13
6.3. Rémunération du stagiaire	13
7. Evaluation/Suivi	13
7.1. Suivi	13
7.2. Evaluation	15
8. Qualité des actions réalisées	15
Annexe 1 - Référentiel CléA	17
Annexe 2 - Référentiel CléA numérique	29
Annexe 3 - Les 4 degrés du cadre de référence de l'ANLCI.	32
Annexe 4 - Grille d'auto-évaluation du cadre de référence européen commun pour les langues	33
Annexe 5 – Echelle de commande et périmètre de maillage	34
Annexe 6 – Fiche FOAD 2021-2024	35
Annexe 7 – Référentiel National Qualité RNQ – Qualiopi	38

CCTAC relatif aux savoirs fondamentaux et compétences transverses 2021-2024

(Remise à niveau (RAN), Français langue étrangère (FLE)/ Français langue d'intégration (FLI) et Alphabétisation)

1. Contexte

Dans le champ de la formation professionnelle, le contexte est marqué par de nouvelles perspectives et orientations générales induites par les évolutions réglementaires, lesquelles doivent se traduire de façon stratégique et opérationnelle dans le programme régional de formation aux savoirs fondamentaux et compétences transverses.

En effet, la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale stipule notamment que les Régions contribuent « à la lutte contre l'illettrisme sur le territoire régional, en organisant des actions de prévention et d'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences ».

Par ailleurs, la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018 étend les missions des Régions en matière d'orientation des jeunes notamment.

Sur le plan social et économique, la région Centre Val de Loire a connu en 2019 une des plus fortes baisses du chômage en France sur un an (- de 3,9% du taux de chômage ; - 3,1% pour la France entière).

Aujourd'hui dans le contexte d'une crise sanitaire mondiale et nationale sans précédent, les effets sur l'emploi, la situation socio-économique de notre région et de sa population, plus particulièrement des publics fragilisés seront très forts et difficiles. Il s'agira par conséquent pour le programme régional de formation de prévoir un accompagnement pédagogique renforcé afin de former, accompagner et réinscrire les personnes fragilisées durement touchées par cette crise dans une dynamique positive de pro réactivité et d'anticipation de la reprise économique.

Le cadre d'élaboration des Pactes régionaux¹ avait posé le constat de l'accélération du cycle de mutation économique, qui impacte fortement les emplois, les mobilités professionnelles et expose plus fortement les personnes peu qualifiées.

Ainsi, la probabilité de se retrouver au chômage est très fortement corrélée au manque de qualification, et dans ce contexte, la non-détention des compétences clés (cognitives, sociales et relationnelles) et des compétences numériques est un facteur aggravant. En effet, les difficultés à lire, écrire, ou comprendre un message simple de la vie quotidienne peuvent freiner l'accès à l'emploi, à la professionnalisation, à la qualification.

Fort de ces constats, la formation des publics peu qualifiés ou exposés à des risques d'exclusion (public en situation d'illettrisme ou de non maîtrise de la langue française, jeunes issus de QPV, BOE...) constitue un enjeu majeur pour la Région Centre-Val de Loire.

¹ Cadre d'élaboration des pactes régionaux dans les compétences : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/cadre_d_elaboration_des_pactes_regionaux_dans_les_compétences.pdf

Afin de lever tous les freins d'accès à la qualification de ces publics fragilisés et d'anticiper sur les besoins en recrutement des secteurs et entreprises qui tentent de se relever de la crise, la Région Centre-Val de Loire a choisi de renforcer son offre de formation aux savoirs fondamentaux et compétences transverses en déployant ces nouvelles formations.

En effet, en ce contexte bouleversé par la crise, le PACTE régional d'investissement dans les compétences 2019-2022 en Centre-Val de Loire, validé par l'Assemblée Plénière le 20 décembre 2018 et signé avec l'Etat le 22 janvier 2019, reste une opportunité pour la Région pour poursuivre et renforcer sa stratégie de développement de la maîtrise large et massive des savoirs fondamentaux et compétences transverses engagée par le biais du dispositif Visa Libres Savoirs.

Dans une logique de parcours, ces actions de formation aux savoirs fondamentaux et compétences transverses **s'inscrivent comme un chaînon indispensable dans un parcours d'accès à l'emploi**, afin d'avoir la meilleure chance de trouver sa place et un emploi dans la société des compétences.

L'illettrisme au niveau national concerne 2,5 millions de personnes ; presque 6 millions de personnes ont des difficultés de maîtrise des compétences de base (source INSEE).

Il s'agit par cette offre qui s'appuie sur de multiples clés d'entrée en formation, de répondre de façon appropriée aux besoins spécifiques à chaque cohorte de publics et de démocratiser l'accès à la formation pour les populations fragilisées.

2. Objet du marché

2.1. Une nouvelle offre de formation dans le champ des savoirs fondamentaux et compétences transverses :

Au titre de ses compétences renforcées dans le domaine de la formation professionnelle, et afin d'être au plus près des besoins de l'ensemble de la population régionale quelles que soient ses spécificités, la Région met en œuvre un nouveau marché de formations couvrant les savoirs fondamentaux et les compétences transverses. Cette nouvelle offre vise les domaines suivants :

- **Remise à niveau (RAN) dont Illettrisme**
- **Français Langue Etrangère (FLE) -Français Langue d'Intégration (FLI)**
- **Alphabétisation**

Cet achat doit permettre de répondre aux besoins de qualification de l'ensemble des publics fragilisés aux savoirs fondamentaux et compétences transversales à tous les métiers.

Il est attendu que le prestataire réunisse toutes les conditions techniques et pédagogiques permettant **l'élaboration du juste parcours de formation. Dans une logique de parcours, il s'agira de concevoir une réponse individualisée aux besoins de chaque personne afin de se qualifier ou de s'insérer dans l'emploi.**

2.2. Volumétrie :

L'accord-cadre porte sur l'achat de **2500 à 3000 places par an** tous domaines confondus, pour **un montant prévisionnel de 10 millions d'euros par an.**

Il convient de préciser que cette volumétrie est estimative, et dépend du nombre de demandeurs d'emploi en besoin de qualification chaque année sur le champ des savoirs

fondamentaux et compétences transverses. Cette estimation n'engage en rien la Région sur le nombre de places à commander chaque année et le volume financier dédié.

Cette offre de formation est financée dans le cadre du Pacte régional d'investissement dans les compétences 2019-2022.

2.3. Périmètre technique et territorialisation :

S'agissant d'une offre ciblant les 1^{er} niveaux de qualification dans le champ des savoirs fondamentaux et de compétences transversales à tous les métiers et dédiée en priorité aux publics fragilisés, **la Région s'attache à proposer à la population régionale une offre de proximité sur l'ensemble du territoire régional**, de telle sorte à favoriser l'accessibilité aux personnes à mobilité géographique réduite.

Aussi, il s'agira de couvrir les besoins de formation dans les six départements de la région Centre-Val de Loire : Cher, Eure-Et Loir, Indre-Et- Loire, Loir-Et-Cher et Loiret.

Le périmètre fonctionnel et géographique pour chaque lot est le département.

Le tableau détaillé des 6 départements, 23 bassins Emploi-formation et sites en option qui leurs sont rattachés **est joint en annexe 5**. Il est important de préciser que les sites et bassins sont donnés à titre indicatif ; cela ne peut constituer une obligation unilatérale **pour les organismes de formation de couvrir tous les sites et bassins**.

Le choix des sites de formation ciblés (bassin (s), commune (s)...) devra être précisé dans l'offre afin de permettre une visibilité de la couverture territoriale lors de la mise en œuvre opérationnelle de l'offre.

D'autre part si des besoins conjoncturels précis interviennent en cours de marché, le titulaire de l'accord cadre retenu pourra sur la demande de la Région délocaliser sa formation sur un autre site mais en restant à l'intérieur de ce même bassin.

En effet, la Région attache une grande importance à un maillage assez large du territoire régional et plus encore à la couverture des zones rurales et à une grande visibilité des points de formation couverts. Le changement de site à titre exceptionnel pendant la mise en œuvre du marché et ce pour des raisons conjoncturelles (évolution de la conjoncture socio-économique...) ne pourra se faire sans l'accord de la Région après une demande dûment écrite auprès de ses services.

Aussi, il est attendu des prestataires qu'ils contextualisent leur(s) offre(s) par département en précisant le(s) bassin (s) et site(s) de formation ciblé(s), et qu'ils explicitent les caractéristiques qui motivent le choix du bassin et du site choisi (localisation précise choisie).

3. Publics ciblés

Ce dispositif de formation s'adresse à **toute personne de plus de 16 ans, à la recherche d'un emploi et engagée dans une dynamique d'insertion ou de reconversion professionnelle, habitant prioritairement en région Centre-Val de Loire.**

En outre, une part prépondérante des personnes en recherche d'emploi de niveau infra 4² obtenu est à privilégier.

A noter que l'inscription préalable à Pôle Emploi, si elle est fortement recommandée, n'est plus un préalable nécessaire pour entrer sur une formation financée par la Région Centre-Val de Loire et bénéficier de la rémunération afférente lorsque l'action y est agréée.

Les organismes de formation attributaires doivent œuvrer de façon volontariste pour concrétiser toutes les dimensions inclusives du Programme Régional de Formation. Ils doivent être en mesure de démontrer leurs efforts pour accompagner l'intégration de tous les publics dans les actions de droit commun, au travers de leur communication, des partenariats développés, de leurs modes de recrutement ou encore d'une ingénierie individualisée de parcours de formation.

Plus spécifiquement et pour chacune des composantes de ce marché, les publics ciblés sont :

⇒ **Pour le RAN et l'illettrisme :** formation qui s'adresse à toute personne en besoin d'acquisition ou de consolidation des savoirs fondamentaux et compétences transverses dans l'objectif d'une qualification et insertion dans l'emploi. Elle s'adresse notamment aux **personnes en difficulté de maîtrise des savoirs lire, écrire et communiquer oralement à partir des degrés 1 et 2** des savoirs fondamentaux (oral et écrit) **du cadre national de référence « lutter ensemble contre l'illettrisme » de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI).**

⇒ **Pour le FLE-FLI :** formation qui s'adresse à toute personne dont l'appropriation de la langue française est insuffisante pour s'insérer en emploi.

⇒ **Pour l'alphabétisation :** formation qui s'adresse à toute personne qui ne parle pas ou n'écrit pas le français, ce qui entrave son intégration sociale et professionnelle et son insertion.

Il convient de souligner que la Région attend un accueil privilégié des publics fortement fragilisés :

⇒ La Région coopère de façon étroite et organisée avec l'AGEFIPH pour améliorer la prise en charge des personnes handicapées ; aussi les organismes de formation sont attendus pour renforcer les relations avec Cap Emploi dans l'objectif de favoriser l'accueil des publics TH.

⇒ L'offre peut s'adresser aux publics en situation d'illettrisme et qui sont en attente de formation et qualification pour s'insérer durablement dans l'emploi et/ou évoluer professionnellement : **une attention particulière est attendue des organismes de formation pour répondre aux besoins spécifiques de ces publics.** Un lien étroit doit être entretenu avec les CRIA qui ont pour mission d'accueillir, d'informer et d'orienter les publics en situation d'illettrisme.

⇒ **Les jeunes non qualifiés non-inscrits comme demandeurs d'emploi, suivis ou non suivis** par les missions locales doivent aussi constituer la cible privilégiée de cette offre régionale de formation.

⇒ La Région s'engage dans la prise en charge des besoins de formation des personnes sous mains de justice (PSMJ) : elle accorde à ce titre une attention particulière aux efforts

² Les niveaux de formation sont exprimés sous la nouvelle nomenclature (loi du 5 septembre 2018)

des organismes de formation pour la prise en charge dans le cadre de ce programme, des personnes sous mains de justice en milieu ouvert.

La Région se réserve la possibilité de modifier ses conditions d'accès au Programme Régional de Formation en fonction de l'évolution du contexte réglementaire et/ou de la conjoncture socio-économique du territoire régional.

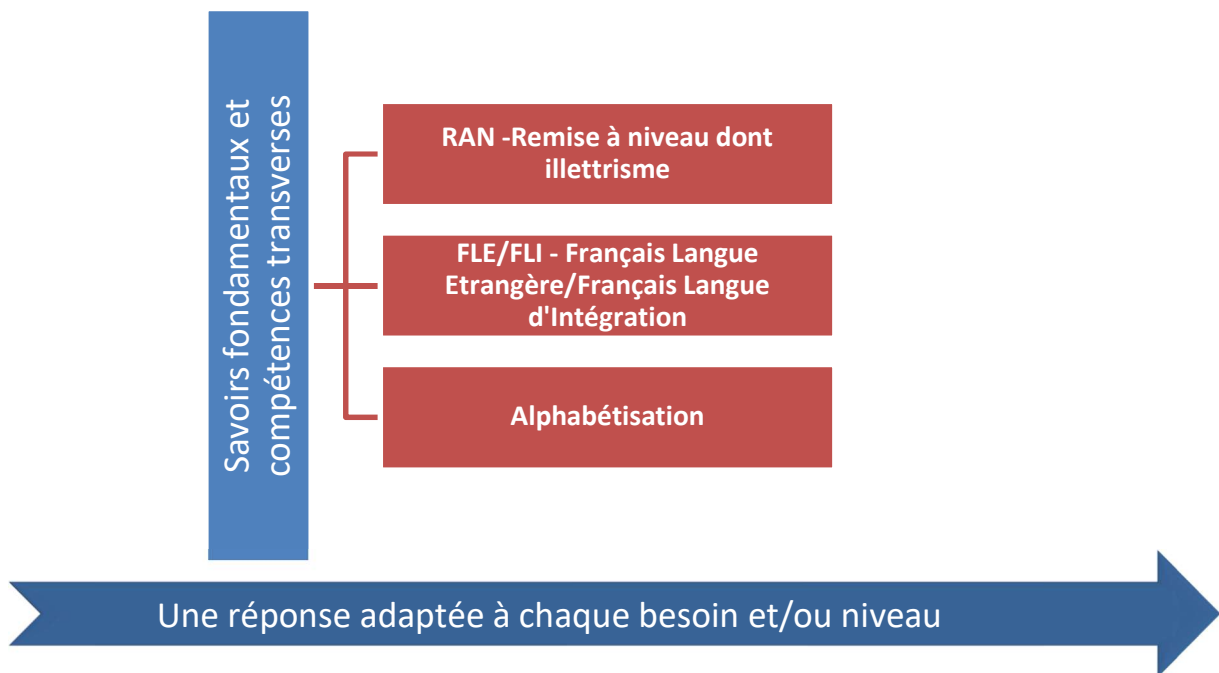
4. Organisation, contenus et modalités pédagogiques

4.1. Organisation des réponses aux besoins

Le marché est structuré autour de 3 composantes :

- Remise à niveau (RAN), dont **Illettrisme**,
- Français langue étrangère (FLE) et/ou Français Langue d'Intégration (FLI)
- Alphabétisation.

Dans la construction de son offre de formation, le prestataire doit nécessairement pouvoir accueillir les candidats et répondre selon leurs besoins spécifiques de formation et/ou qualification identifiés dans un de ces 3 champs :



Afin de garantir la visibilité des formations dispensées, les organismes de formation doivent obligatoirement à chaque entrée en formation préciser sur l'outil de gestion administrative de formation EOS la nature de l'action et le champ auquel cette dernière est rattachée (composante). La saisie de cette donnée conditionne sur le plan technique, la suite des opérations d'inscription des actions de formation. (<https://formations-zefir.regioncentre-valde Loire.fr/htm>)

4.3. Contenus des formations :

Dans le domaine des savoirs fondamentaux et des compétences transverses, la conception de l'ingénierie de formation est étroitement liée au niveau du public cible, à ses besoins et

à ses objectifs professionnels. Aussi, pour garantir une cohérence des réponses sur les contenus relatifs à l'acquisition de savoirs fondamentaux et des compétences transverses, **il est attendu du prestataire une organisation de l'offre qui s'appuie sur les 7 domaines du socle CléA³** :

1. La communication en français
2. L'utilisation des règles de base du calcul et du raisonnement logique
3. L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
4. L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
5. L'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel
6. La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie
7. La maîtrise des gestes et postures et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires

Ce Socle peut faire l'objet d'une certification. Il est éligible à l'ensemble des dispositifs de formation professionnelle, dont le Compte Personnel de Formation (CPF).

Au titre des actions qui s'inscriraient dans le champ de l'illettrisme, l'offre pourra s'appuyer sur :

- Les 4 degrés du Cadre National de Référence de l'ANLCI⁴:
 - Degré 1 - Repères structurants.
 - Degré 2 - Compétences fonctionnelles pour la vie courante.
 - Degré 3 - Compétences facilitant l'action dans des situations variées.
 - Degré 4 - Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance
- La table de correspondance⁵ entre le référentiel des compétences clés en situation professionnelle et le référentiel de certification du socle de connaissances et de compétences professionnelles CléA.

Au titre des actions FLE / FLI, l'offre pourra s'appuyer sur les éléments du Cadre européen commun de référence pour les langues.

Il convient de garantir tous les moyens et ressources pour individualiser les réponses de formation selon le niveau des publics accueillis et les besoins de formation identifiés.

Pour rappel :

- CléA est le certificat de connaissances et de compétences professionnelles créé en 2015 par le Comité Paritaire Interprofessionnel National pour l'Emploi et la Formation (COPANEF remplacé suite à la réforme de la formation professionnelle du 5 septembre 2018 par l'agence nationale « France Compétences »). CléA est issu du socle de

³ Dispositif CléA : <https://www.certificat-clea.fr/le-dispositif-clea/le-referentiel/>

⁴ 4 degrés ANLCI : <http://www.illettrisme-ressources.com/wp-content/uploads/2013/02/Degr%C3%A9s-ANLCI.pdf>

⁵ Table de correspondance RCCSP / CléA : <http://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/Table-de-correspondance-entre-le-referentiel-des-competes-cles-en-situation-professionnelle-Rccsp-et-le-referentiel-de-certification-du-socle-de-connaissances-et-de-competes-professionnelles>

connaissances et de compétences défini par le décret N°2015-172 du 13 février 2015. Le référentiel CléA numérique⁶ complète ce cadre de référence.

- La table de correspondance propose une articulation entre les trois premiers degrés du référentiel des compétences clés en situation professionnelle de l'ANLCI⁷ et du Cadre national de référence de l'ANLCI, avec chacun des sous-domaines du référentiel de la certification CléA - socle de connaissances et de compétences professionnelles.
- Le Cadre Européen Commun de Référence pour les langues constitue un cadre de référence pour apprendre, enseigner et évaluer les compétences en langue. Il s'appuie sur des échelles de compétences en langue étrangère articulées autour de 6 niveaux (cf. grille d'auto-évaluation du CERCL en annexe 4)

Les référentiels CléA, CléA numérique, et la table de Compétences RCCSP et CléA, sont joints en annexes 1, 2, et 3.

Il convient de mobiliser tous les moyens et ressources pour individualiser les réponses de formation selon le niveau des publics accueillis et les besoins de formation identifiés (cf. paragraphe ci-après).

4.4. Individualisation

Dans une démarche d'insertion vers l'emploi, l'ingénierie de chacune des composantes devra permettre une forte individualisation et la prescription du « juste » parcours de formation pour chaque bénéficiaire. Pour y parvenir, le format et l'approche pédagogique devront être innovants, en privilégiant des modalités de formation et des processus pédagogiques qui favorisent le maintien en formation (lutte contre le décrochage, travail sur la motivation, adhésion...).

Pour donner du sens aux apprentissages, les contenus et parcours devront être contextualisés « le plus possible » au projet d'insertion des stagiaires, et ceci afin que ces derniers puissent atteindre leurs objectifs de qualification, d'acquisition de savoirs fondamentaux et de compétences nécessaires en situation de travail.

Pour les publics dont les besoins doivent être pris en charge au titre d'une action d'alphabétisation, les parcours et contenus doivent s'inscrire dans une démarche inclusive d'acquisition de savoirs fondamentaux et compétences transversales à tous les métiers, dans une dynamique de réappropriation de l'environnement social et territorial local.

L'individualisation est celle qui devra donner du sens à la dynamique de l'apprentissage selon le contexte du projet d'insertion professionnelle visé par le stagiaire. Elle ne s'oppose pas à la démarche de formation/groupe, qui pourrait avoir son apport structurant en rapport avec les savoirs être en équipe et la stimulation dans la démarche de formation pour les publics les plus fragilisés.

L'individualisation repose en partie sur le positionnement réalisé notamment à l'entrée en formation qui devra déterminer quel type de programme à mobiliser par rapport aux trois champs ciblés par cette offre (Remise à niveau (RAN), dont

⁶ Référentiel CléA numérique : <https://www.certificat-clea.fr/referentiel-clea-numerique/>

⁷ Référentiel RCCSP : <http://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/Entreprises/Entreprise/Referentiel-des-competences-cles-en-situation-professionnelle-RCCSP>

Illettrisme, Français Langue Etrangère (FLE) - Français Langue d'Intégration (FLI) et Alphabétisation).

Le positionnement, destiné à évaluer la nature et le niveau des besoins de formation du candidat doit se faire en premier lieu avant l'entrée en formation. Il devra constituer une partie intégrante du parcours afin de permettre de déterminer tout au long de la formation l'adéquation des réponses apportées.

A ce titre, l'organisme de formation devra décliner la méthodologie, outils et/ou process pédagogiques prévus lors de ces phases de positionnement/évaluation du niveau des besoins en formation du stagiaire.

4.5. La démarche de parcours de formation et la traduction d'une offre intégrée

La notion de parcours doit s'inscrire dans l'objectif central de maîtrise d'un socle de savoirs fondamentaux et de compétences transverses. En effet, l'acquisition de ces savoirs et compétences qui restent essentiels à une personne pour être autonome dans la société de la compétence devra faire appel nécessairement à une combinaison de séquences de formation et à divers éléments socles dans les apprentissages, notamment ceux en rapport avec l'appropriation de la langue française.

Il s'agit par conséquent pour les organismes de formation de construire à partir des besoins identifiés au niveau du candidat le parcours de formation adéquat.

Ce parcours sera considéré sans couture dans une même session dans le sens où l'organisme de formation devra le garder ouvert à des réévaluations des besoins au fil de l'eau avec éventuellement des modifications de durées envisagées et des contenus initialement proposés en cohérence avec le mode agile et une démarche d'individualisation pro réactive.

C'est pourquoi les parcours peuvent se présenter sous différentes formes en termes de durée, de rythme et de contextualisation en situation de travail pour les publics RAN, Illettrisme et FLE/FLI dans la limite de la durée globale exigée de 350 heures.

Dans le cas où faute de candidats en nombre suffisant notamment dans les territoires ruraux, l'organisme de formation devait être amené à mixer les publics relevant du RAN/FLE/illettrisme, il s'agira de prévoir une pédagogie différenciée avec des temps spécifiques à chaque typologie des besoins des publics. Cette démarche est celle qui donne du sens au parcours sans couture et in fine à l'individualisation des réponses de formation.

Afin de maintenir une dynamique de groupe tout en conciliant l'objectif d'individualisation des parcours, l'organisme de formation devra intégrer au titre de son ingénierie pédagogique des modalités et outils innovants pour maintenir une dynamique de groupe et de travail collectif.

L'organisme de formation devra décrire ces méthodologies dans son offre technique.

Le stagiaire peut suivre successivement plusieurs parcours relevant des apprentissages prévus sur différents champs, s'agissant de domaines qui pourraient se compléter (FLE/RAN, ou ILLETRISME/RAN par exemple)

Pour les publics dont les besoins doivent être pris en charge au titre d'une action d'alphabétisation, les parcours et contenus doivent s'inscrire dans une démarche inclusive d'acquisition de savoirs fondamentaux et compétences transversales à tous les métiers et dans une dynamique de réappropriation de l'environnement social et territorial local.

Au-delà de la démarche possible de certification au titre du socle CléA, ou tout autre process de certification, une attestation de compétences doit être obligatoirement établie en fin de formation.

Les formats des outils et documents de gestion et de suivi seront proposés par les services de la Région et mis en ligne sur le site Etoile.

4.6. Durée et rythme

Durée :

La durée des parcours de formation proposés aux stagiaires à l'issue du positionnement est limitée à 350 heures dont 70 heures en entreprise.

Dans le cas où cette durée maximum s'avèrerait insuffisante pour l'atteinte des objectifs d'appropriation des savoirs fondamentaux et compétences transversales, il conviendra pour les organismes de formation de travailler en articulation avec les offres complémentaires régionales de formation notamment celle soutenue par la Région : les visas Libres Savoirs.

Par ailleurs, à titre exceptionnel, l'organisme pourrait négocier un avenant au contrat individuel avec le stagiaire pour l'orienter vers une nouvelle composante du marché la formation. Dans ce cas, une demande de dérogation doit être adressée par le titulaire à la Région dans un délai de quinze jours avant le démarrage du deuxième contrat. Pour les Demandeurs d'Emploi, cette demande doit être appuyée par un organisme valideur du projet de formation (Pôle Emploi, Mission locale, Cap Emploi, Départemental) ou un chantier d'insertion ayant obtenu l'accord préalable de la Région.

Rythme :

Le rythme de formation doit prendre en compte les exigences suivantes :

- le rythme doit de manière générale être articulé avec les besoins spécifiques à chaque bénéficiaire afin d'éviter les décrochages et abandons, sans pour autant s'étaler dans le temps. De manière exceptionnelle, et dans le cas de difficultés rencontrées, le bénéficiaire pourra poursuivre sa formation plus tard. Néanmoins, les heures de formation ne pourront s'étaler sur une période supérieure à 9 mois en continu.
- le rythme hebdomadaire doit être compatible avec une recherche d'emploi pour ce qui est des demandeurs d'emploi.

Ces formations sont organisées en entrées et sorties permanentes. Les parcours peuvent être proposés à temps partiel, en continu ou discontinu en tenant compte de la fragilité sociale, notamment, des publics accueillis.

Les personnes doivent être accueillies dans un délai maximum de 10 jours à compter de la première prise de contact entre l'organisme de formation et l'apprenant et à des horaires adaptés à leurs disponibilités

4.7. Alternance

Les formations dans les champs de la Remise à niveau (RAN) dont Illettrisme, Français Langue Etrangère (FLE) /Français Langue d'Intégration (FLI) rendent possible mais pas obligatoire un stage en entreprise.

La durée de ce stage ne devrait pas dépasser 70h

Le prestataire s'engage à inscrire sur la Plateforme EOS les apprenants dès l'entrée en formation. Cette saisie permettra de générer la liste nominative des apprenants entrés en formation. Cette opération devra se faire dans les deux jours ouvrés suivant l'arrivée de chaque apprenant.

5. Process et outils pédagogiques innovants

La Région s'est inscrite depuis 2004 par le visa Internet et les visas Libres savoirs dans une dynamique d'anticipation de la fracture numérique, de transformation des usages et la montée en compétence des acteurs de la formations dans les pratiques du numérique.

L'utilisation pédagogique optimisée de la Plateforme numérique de gestion des apprentissages (LMS : Learning Management System) Libres Savoirs a été rendue obligatoire dans une démarche de visibilité et de développement des usages TIC. Cette plateforme d'apprentissage permet une gestion des parcours et des ressources pédagogiques et fournit notamment des outils collaboratifs de formation (y compris à distance), d'information, de communication.

Aussi, la FOAD (Formation ouverte et à distance) plus largement la multimodalité en formation sont encouragées car c'est la combinaison, au niveau de l'ingénierie d'un dispositif, de situations diverses en formation qui permet de répondre au mieux aux besoins des stagiaires. Une situation de formation se définit par un lieu, un temps, des acteurs, des activités et vise l'atteinte des objectifs pédagogiques.

La multimodalité doit favoriser la réalisation de parcours individualisés de formation, en tenant compte des préférences d'apprentissage des stagiaires.

C'est pourquoi, celle-ci est encouragée par la Région. Elle sera de ce fait un indicateur dans l'évaluation des projets.

Plateforme de formation Libres Savoirs :

Il convient de souligner que l'article L6313-2 modifié par la loi du 5 septembre 2018 - précise que **l'action de formation** se définit comme un **parcours pédagogique** permettant d'atteindre un objectif professionnel. Elle peut être réalisée en **tout ou partie à distance**. /../ Dans ce contexte, la Région Centre Val de Loire met à disposition des organismes de formation un environnement numérique de formation (plateforme de formation LMS (<https://syfadis.regioncentre.fr>), système de classe Virtuelle à distance et professionnalisation des acteurs) pour permettre la mise à disposition des stagiaires de la région des parcours de formation multimodale (tout ou partie à distance).

Les organismes de formation peuvent se référer à la fiche FOAD en annexe 6.

6. Conditions de prise en charge de la formation et de rémunération des stagiaires

6.1. Coûts pédagogiques

Ces actions de formation sont financées par la Région dans le cadre du Pacte régional d'investissement dans les compétences 2019-2022. **Elles sont financées à l'heure groupe. Le groupe s'entend pour un minima de 6 stagiaires.**

La formation aux savoirs fondamentaux et compétences transverses est par conséquent gratuite pour le stagiaire : aucune participation financière ne pourra lui être demandée au titre de sa formation.

6.2. Prime à l'insertion dans l'emploi – Performance

Au profit de l'organisme de formation et attribuée de façon complémentaire au paiement du coût de la formation, une prime à l'insertion dans l'emploi est prévue pour chaque insertion dans l'emploi à l'issue du parcours de formation. Les conditions d'attribution de cette prime sont précisées dans le document CCAAC.

6.3. Rémunération du stagiaire

Les actions rattachées à ce dispositif de formation ouvrent droit à rémunération pour les stagiaires.

Les formations RAN/FLE/FLI/ALPHA peuvent donc faire l'objet d'une demande d'agrément à la rémunération conformément au cadre d'intervention voté par les élus lors de la CPR n°13.08.20.27 en date du 13 septembre 2013.

Aucun délai de carence lié à la date de sortie de formation initiale n'est appliqué.

En lien avec le prestataire de la Région, l'organisme de formation s'engage à procéder à la constitution des dossiers, aux saisies mensuelles et tout autre tâche administrative relative à la rémunération des stagiaires qui relèveraient de la compétence régionale. Il contribue par-là même à la fluidité des versements pour les bénéficiaires.

La Région pourra décider de modifier ces conditions en fonction du contexte réglementaire et financier.

7. Evaluation/Suivi

La Région attache une importance particulière à la captation des publics les plus éloignés de la formation.

A ce titre, elle engage les prestataires de la formation à s'inscrire dans une démarche de suivi de réalisation et d'évaluation des actions quant à l'atteinte des objectifs assignés.

7.1. Suivi

Le suivi d'activité et de résultats aura pour objectif de :

- mesurer et analyser les résultats des actions de formation : repérer les motifs de départ anticipé ; recueillir les avis des différents acteurs (stagiaires, prescripteurs, entreprises, ...) sur les formations ;
- apprécier l'impact des formations : analyser les motifs de départs anticipés ; analyser les écarts entre le projet du stagiaire et sa réalisation, formaliser un bilan d'action, mesurer l'insertion dans l'emploi à l'issue de la formation ou la poursuite de parcours;

La Région Centre - Val de Loire prendra appui sur les éléments de suivi technique et pédagogique (modalités d'inscription des stagiaires et des parcours pédagogiques) saisis obligatoirement par les organismes de formation sur la Plateforme EOS (<https://formations-zefir.regioncentre-valde Loire.fr/htm>).

La Région prévoit, par ailleurs, de questionner l'organisme de formation et l'apprenant (à l'issue de sa formation) sur les conditions de mise en œuvre des formations qu'elle a financées.

Dans ce cadre, les prestataires devront produire les documents supports suivants :

- Questionnaire d'évaluation de la formation à remplir par l'apprenant à la sortie de l'action,
- Bilan qualitatif sur le déroulement de l'action de formation (à remplir par l'organisme de formation).

Concernant le questionnaire de satisfaction à remplir par les apprenants à la fin de l'action, les organismes de formation devront les aider à compléter le document si besoin est.

Le suivi a pour objectif d'améliorer en continu les process de prise en charge des besoins de formation de la personne fragilisée, aussi, il s'agit, notamment :

- D'améliorer en continu l'offre de formation : exploiter les bilans des stages (y compris les conclusions des périodes de formation en situation de travail en entreprises),
- De mesurer le nombre de projets de formations en lien avec le type de formation suivie,
- De mesurer les taux de saturation / remplissage des sessions.

La Région attache une grande importance à l'objectif de démocratisation de l'accès des publics fragilisés à la formation en engageant ce dispositif de formation.

Aussi, les équilibres entre les niveaux feront l'objet d'un suivi par les organismes prestataires, sur la base des saisies dans l'application EOS des réalisations par action (Cf. guide d'utilisation EOS sur le site Etoile).

L'analyse de ces données pourra donner lieu à des ajustements concertés lors des comités de suivi organisés sur les territoires. Afin de garantir une bonne réactivité, ces données devront être renseignées tous les mois de telle sorte à permettre des mesures correctives au fil de l'eau.

L'organisme de formation chargé de la mise œuvre d'actions de formation financés au titre du Programme Régional de Formation (PRF) 2021/2024 s'engage à utiliser tous les outils de gestion et suivi qui lui seront proposés par la Région dont les outils technologiques (plateforme, ressources numériques...).

7.2. Evaluation

En cohérence avec les enjeux du dispositif d'aller vers les publics fragilisés et assurer leur qualification aux savoirs fondamentaux et compétences transverses aux fins d'une insertion durable dans l'emploi, ces actions seront suivies et évaluées afin d'analyser et/ou mesurer notamment : les sorties positives

En effet, la Région est vigilante notamment sur les conditions d'insertion professionnelle des stagiaires et des suites de parcours de formation.

Les actions de formation financées font donc l'objet d'une évaluation quantitative et qualitative de la part de la Région afin de procéder, le cas échéant, à la nécessaire adaptation et évolution de l'offre de formation.

Cette évaluation visera à mesurer en précisant à chaque fois les taux et rapports compte tenu du nombre de stagiaires accueillis et formés :

- Les suites de parcours et /ou insertion professionnelle à 3 mois, puis après 6 mois. Le questionnaire rempli par les organismes de formation pourra être complété par une enquête réalisée, sur la base d'un échantillonnage, par un prestataire mandaté par la Région.
- la satisfaction des apprenants sur le contenu de la formation et son adéquation à la réalité des compétences visées, les compétences pédagogiques et professionnelles des formateurs, l'organisation de la formation ...;
- les modalités effectives d'organisation des formations et leurs effets sur les effectifs formés et la durée du parcours moyen... ;
- les freins périphériques rencontrés par les stagiaires en analysant par extension les solutions à apporter et les axes d'amélioration ;

Au titre de ce volet se rapportant au suivi et évaluation de la formation, il est attendu de l'organisme de formation ou le groupement d'organismes de formation qu'il :

- Participe aux réunions et comités de suivi programmés par les services de la Région;
- Transmette l'ensemble des indicateurs et éléments qualitatifs nécessaires au suivi et à l'évaluation du dispositif, tels que les coordonnées des bénéficiaires, statuts à l'entrée, freins rencontrés, typologie de rémunération mobilisée, suivi des heures relatives à chaque composante le cas échéant, suivi de l'absentéisme et du décrochage, qualification des sorties anticipées, statut en fin de formation... ;
- Complète sur EOS l'ensemble des indicateurs dans un objectif de suivi et de capitalisation au fil des réalisations ;
- Mobilise des moyens humains et matériels suffisants pour garantir la réussite du dispositif.

8. Qualité des actions réalisées

La Région s'inscrit dans une démarche de qualité et d'amélioration continue. Elle développe des partenariats internes et externes afin de définir les besoins de formation au plus près des besoins des entreprises, des publics et des territoires. Elle réalise par ailleurs un suivi et une évaluation des actions de formation.

Pour le précédent Programme Régional de Formation 2017/2020, la Région Centre-Val de Loire avait élaboré un référentiel de qualité intégrant à la fois les critères du décret 2015-790⁸ et les travaux d'accompagnement à la qualité financés par la Région.

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a modifié le paysage en matière de qualité.

Elle introduit une **obligation de certification qualité par** un organisme tiers, sur la base d'un référentiel national unique organisé autour de 7 critères (Annexe 4). Ainsi, s'ils veulent pouvoir bénéficier de fonds publics ou mutualisés⁹, les organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences doivent être labellisés « Qualiopi » au 1^{er} janvier 2022.

Il appartient à chaque organisme de formation de choisir son certificateur dans la liste des structures agréées, et de mettre tous les moyens en œuvre pour être certifié dans le délai imparti.

Le titulaire d'un accord-cadre du Programme Régional de formation ainsi que ses sous-traitants, s'engagent à :

- Disposer d'une certification Qualiopi attribuée par l'un des organismes certificateurs agréés et communiquer à la Région toute preuve susceptible d'en attester ;
- Informer la Région des conclusions des audits initiaux, de surveillance, de renouvellement et d'extension, en fournir la preuve en cas de demande ;
- Anticiper toutes les actions liées aux audits et besoins de renouvellement ;
- En cas de non-conformité relevée, informer au plus tôt et régulièrement la Région des mesures correctrices déployées ;
- En cas de suspension ou de retrait du référencement : informer la Région dès réception de cette information et au plus tard dans les 2 jours ouvrés.

Si l'organisme ne peut fournir la preuve de son certificat Qualiopi, la Région suspend la réalisation des bons de commande qui auraient été attribués et se réserve le droit de résilier le marché immédiatement.

Si un motif de non-conformité majeur est relevé au cours d'un audit réalisé par le certificateur, la Région se réserve le droit d'annuler ou de suspendre une action de formation dans l'attente de la décision de l'organisme certificateur.

En cas de suspension ou de retrait du référencement, la Région met en attente ou annule une session programmée, peut interrompre une session en cours, et se réserve le droit de résilier le marché.

La Région se réserve par ailleurs le droit de réaliser une évaluation de la conformité des actions de formation à ses marchés.

⁸ **En l'application de l'article 8 de la loi du 5 mars 2014 et du décret 2015-790 du 30/6/2015 sur la qualité de la formation**

⁹ **Fonds mutualisés : financement par un opérateur de compétences, par la commission mentionnée à l'article L. 6323-17-6, par l'État, par les régions, par la Caisse des dépôts et consignations, par Pôle emploi ou par l'Agefiph**

Annexe 1 - Référentiel CléA

Référentiel ajusté - applicable depuis le 1 ^{er} avril 2018			Conditions d'application de la règle des 75% pour chaque sous-domaine
Résultats attendus observables et/ou mesurables	Critères d'évaluation		
Domaine 1 : Communiquer en français			
Sous-domaine 1.1 : Ecouter et comprendre			50% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire
1-1-1	Porter attention aux propos tenus.	Les informations essentielles (qui, quoi, où, quand, comment, combien, pourquoi) d'une situation simple décrite oralement sont comprises.	
1-1-2	Savoir poser une question pour comprendre.	La question posée oralement sollicite des informations complémentaires utiles à une meilleure compréhension.	
1.2 : S'exprimer à l'oral			Application normale de la règle des 75%
1-2-1	Exprimer un propos en utilisant le lexique professionnel approprié	Le propos exprimé utilise le lexique professionnel approprié.	
1-2-2	Répondre à une question à partir d'un exposé (oral ou écrit) simple.	La réponse à une question est appropriée, compréhensible, précise et formulée dans le registre de langue adapté.	
1-2-3	Argumenter son point de vue	Dans une situation de débat, l'argumentation est construite (sélection et classement des arguments).	
1-2-4	Débattre de manière constructive	Les techniques de communication sont adaptées : écoute, reformulation, relance, questionnement.	
1.3 : Lire			Application normale de la règle des 75%
1-3-1	Lire et comprendre un document usuel professionnel (lettres, consignes, notices...).	Après lecture d'un document professionnel, les informations communiquées sur celui-ci sont comprises.	
1-3-2	Identifier la nature et la fonction d'un document.	La nature et la fonction de chacun des documents sont précisément identifiées.	

1-3-3	Vérifier la conformité des informations d'un document par comparaison avec le document original.	Les erreurs sont repérées entre le document original et son double modifié.	
1-3-4	Utiliser les informations d'un tableau à double entrée	Les réponses apportées aux questions relatives à la lecture et compréhension d'un tableau à double entrée (de nombres ou de textes) sont exactes. Les informations contenues dans un tableau à double entrée sont correctement utilisées.	
1.4: Ecrire			Application normale de la règle des 75%
1-4-1	Produire un message en respectant la construction d'une phrase simple.	La formalisation écrite d'un message respecte la syntaxe (sujet, verbe, complément) d'une phrase simple.	
1-4-2	Rendre compte par écrit conformément à l'objectif visé (renseigner un formulaire administratif, rédiger un compte-rendu d'activité journalière).	Le document produit ou rempli est correct, conformément à l'objectif visé.	
1-4-3	Lister par écrit des anomalies dans un document professionnel.	Les anomalies d'un document professionnel sont repérées et notifiées par écrit.	
1-4-4	Récupérer l'essentiel d'un message en prise de notes.	Les informations essentielles (qui, quoi, où, quand, comment, combien, pourquoi) d'une situation communiquée (oralement ou par écrit) sont correctement retranscrites à l'écrit.	
1-4-5	Écrire un message en utilisant le vocabulaire professionnel.	Le vocabulaire professionnel utilisé correspond exactement à la situation professionnelle.	
1-4-6	Décrire par écrit une situation professionnelle, un objet, un problème.	La présentation écrite d'une situation professionnelle, d'un objet ou d'un problème est formalisée en des termes simples, en une description la plus complète, avec une orthographe et une syntaxe permettant sa compréhension par le lecteur.	
1.5 : Décrire – Formuler			50% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire
1-5-1	Transmettre une information, une consigne avec le vocabulaire approprié.	Une information ou une consigne est transmise sans être modifiée, ni interprétée, en utilisant le vocabulaire approprié.	
1-5-2	Décrire par oral une situation professionnelle, un objet, un problème.	La description orale d'une situation professionnelle, d'un objet, ou d'un problème simple est compréhensible, correctement construite avec un vocabulaire adapté.	

Domaine 2 : Utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique			
2.1 : Se repérer dans l'univers des nombres			Application normale de la règle des 75%
2-1-1	Réaliser les 4 opérations à la main ou avec une calculatrice	Le résultat d'un calcul simple réalisé à la main (nombres entiers) ou à la calculatrice (nombres décimaux) est exact.	
2-1-2	Compter, dénombrer.	Parmi un ensemble d'objets de nature et de quantité variables, le nombre exact d'objets de chaque catégorie est déterminé.	
2-1-3	Comparer, classer, sérier.	Une liste de nombres, classés par ordre croissant (du plus petit au plus grand), est exacte.	
2-1-4	Évaluer un ordre de grandeur	Des exemples d'ordre de grandeur (Centaine/millier/million/milliard, gramme / kilogramme / tonne, etc.) sont compris et expliqués.	
2-1-5	Utiliser les techniques élémentaires du calcul mental	Les techniques élémentaires du calcul mental sont utilisées pour effectuer correctement des opérations simples (multiplications ou divisions par 2 et 3, additions ou soustractions de deux nombres entiers inférieurs à 100, multiplications ou divisions de nombres décimaux ou entiers avec des nombres multiples de 10).	
2-1-6	Contrôler la cohérence des résultats obtenus	La valeur du résultat obtenu est logique vis-à-vis du calcul, des données de départ et du contexte. La cohérence des résultats obtenus est vérifiée.	
2-1-7	Réaliser un calcul proportionnel simple	Le principe de proportionnalité est compris et appliqué dans le cadre d'un calcul simple (application règle de 3 sur de petits nombres entiers, détermination d'un coefficient de proportionnalité).	
2.2 : Résoudre un problème mettant en jeu une ou plusieurs opérations			50% de réponses pour valider, un critère obligatoire désigné
2-2-1	Résoudre un problème mettant en jeu une ou plusieurs des 4 opérations.	Le raisonnement choisi pour résoudre un problème utilise la ou les bonne(s) opération(s) : addition, soustraction, division, multiplication. Le calcul réalisé à partir de petits nombres entiers, simple ou combiné, produit un résultat exact.	Critère obligatoire
2-2-2	Comprendre et utiliser les pourcentages	L'identification d'un pourcentage (par exemple 10%; 0,1; 10/100) et sa signification sont maîtrisées ; son utilisation dans les calculs est adaptée, le résultat est exact.	

2.3 : Lire et calculer les unités de mesures, de temps et des quantités			Application normale de la règle des 75%
2-3-1	Utiliser les unités de temps	La lecture de l'heure sur une pendule digitale ou à aiguille est correcte, les calculs (durée, conversion) sont exacts.	
2-3-2	Lire et comprendre un planning de travail	Un planning de travail est compris (identification d'horaires, calculs simples de durées).	
2-3-3	Renseigner correctement les horaires	Les horaires (ex : de travail) sont transcrits sans erreur dans un formulaire ou sur un planning.	
2-3-4	Utiliser les unités de mesures ainsi que les instruments de mesure.	Les 3 types d'unités de mesures (longueur, masse, capacité) ainsi que les instruments de mesure associés sont identifiés correctement. Les conversions effectuées (à l'aide d'un tableau de conversion) sont exactes.	
2-3-5	Utiliser et comprendre des tableaux, des diagrammes, des graphiques.	Le sens de lecture de tableaux, de diagrammes, ou de graphiques est identifié, la signification de leurs données est comprise. Les réponses aux questions relatives à ces représentations sont justes.	
2-3-6	Identifier les erreurs.	Le raisonnement choisi pour résoudre un problème utilise la ou les bonne(s) opération(s) : addition, soustraction, division, multiplication. Le calcul réalisé à partir de petits nombres entiers, simple ou combiné, produit un résultat exact.	
2-3-7	Effectuer des calculs simples de périmètres et surfaces (carré, rectangle, triangle, cercle), et volumes (cube, parallépipède rectangle, cylindre, sphère)	A partir de la formule, les calculs simples de périmètres, de surfaces et de volumes sont exacts.	
2.4 Se repérer dans l'espace			100% exigé pour valider le sous-domaine
2-4-1	Lire un plan, une carte, un schéma, et en extraire des informations utiles.	Les réponses aux questions relatives à la lecture et à la compréhension d'un plan, d'une carte ou d'un schéma sont justes. Les informations utiles en sont extraites.	

2.5 : Restituer oralement un raisonnement mathématique			66% de réponses pour valider, un critère obligatoire suggéré
2-5-1	Reformuler un calcul (opérations sur des nombres entiers) exposé par quelqu'un d'autre	La reformulation d'un calcul exposé par quelqu'un d'autre est adaptée et présente les différentes étapes de ce calcul en reprenant les explications données sans interpréter, ni modifier.	
2-5-2	Transmettre ses calculs ou les calculs à effectuer (opérations sur des nombres entiers)	Les calculs à transmettre ou à effectuer sont restitués oralement dans un langage clair et précis.	
2-5-3	Employer un langage mathématique de base (vocabulaire courant pour les compétences mathématiques de CléA)	Le langage mathématique de base est compris et utilisé de manière adaptée.	Critère obligatoire
Domaine 3 : utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique			
3.1 : Connaître son environnement et les fonctions de base pour utiliser un ordinateur			66% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire
3-1-1	Repérer et nommer dans son environnement de travail les différents éléments liés à l'informatique : machines numériques, systèmes d'alarme, ordinateurs...	Les différents matériels informatiques dans l'environnement de travail sont identifiés et nommés. Les différents éléments de base du poste de travail informatique sont repérés et leurs fonctions décrites.	
3-1-2	Mettre un ordinateur en marche, utiliser un clavier, une souris	Le démarrage de l'ordinateur est effectué convenablement. La souris est utilisée correctement dans chacune de ses différentes fonctions (pointage, sélection, validation, glisser-déposer). Le clavier et la souris sont utilisés correctement dans leurs fonctions.	
3-1-3	Accéder aux fonctions de base : traitement de texte, messagerie électronique, navigation Internet	Les fonctionnalités de base de traitement de texte, messagerie électronique et navigation internet sont repérées et utilisées.	
3.2 : Saisir et mettre en forme du texte - Gérer des documents			Application normale de la règle des 75%
3-2-1	Comprendre la structure du document (par exemple pour une lettre : bloc adresse, date, objet, corps du texte, signature ; un message : adresse courriel, objet, corps du message, signature, une page internet : adresse, contenu, liens)	La structure du document est identifiée et comprise.	

3-2-2	Saisir et modifier un texte simple	Le texte simple est saisi correctement en respectant majuscules/minuscules, accentuation, chiffres, paragraphes. Les modifications sont appliquées correctement (insérer, supprimer, copier/coller, mise en forme des caractères).	
3-2-3	Créer, enregistrer, déplacer des fichiers simples	Les fichiers simples existants ou nouveaux sont ouverts correctement. Ils sont enregistrés et déplacés dans une arborescence cohérente.	
3-2-4	Renseigner un formulaire numérique	Le formulaire numérique est renseigné correctement.	
3-2-5	Savoir imprimer un document	L'imprimante est identifiée ; les paramètres d'impression sont réglés conformément aux attendus ; le document est imprimé correctement.	
3.3 : Se repérer dans l'environnement internet et effectuer une recherche sur le Web			Application normale de la règle des 75%
3-3-1	Utiliser un navigateur pour accéder à Internet.	Le navigateur internet est ouvert puis utilisé correctement.	
3-3-2	Se repérer dans une page Web.	Les liens hypertextes et des zones interactives dans une page web sont identifiés correctement.	
3-3-3	Utiliser un moteur de recherche.	Le moteur de recherche est lancé et utilisé correctement.	
3-3-4	Effectuer une requête.	Des mots clés adaptés au thème de la recherche sont utilisés. La pertinence des informations obtenues est appréciée. La requête est ré évaluée si besoin.	
3-3-5	Analyser la nature des sites proposés par le moteur de recherche.	La nature des sites proposés (commercial, personnel, institutionnel) par le moteur de recherche est identifiée, comprise et explicitée correctement.	
3-3-6	Enregistrer les informations.	La sélection, la copie et l'enregistrement d'une image ou d'un texte ou d'un document sont réalisés correctement.	
3-3-7	Savoir trouver des services en ligne.	Les services en ligne appropriés sont identifiés. La pertinence du service en ligne repéré est évaluée.	
3-3-8	Identifier les sites pratiques ou d'informations, liés à l'environnement professionnel.	Des sites pratiques ou d'informations liés à l'environnement professionnel sont identifiés et trouvés.	

3.4 : Utiliser la fonction de messagerie			Application normale de la règle des 75%
3-4-1	Utiliser et gérer une messagerie et un fichier contacts sur un support numérique (ordinateur, smartphone, tablette, etc.)	La connexion et la déconnexion à une messagerie sont réussies. Les différents dossiers d'une boîte aux lettres sont repérés et explicités (messages envoyés, reçus, supprimés, boîte d'envoi, brouillons, courriers indésirables...). La recherche de contacts et création d'un nouveau contact sont effectives.	
3-4-2	Ouvrir et fermer un courriel ou un document attaché.	Le courriel ou le document attaché sont ouverts, lus puis fermés.	
3-4-3	Créer, écrire un courriel et l'envoyer.	Un nouveau message ou une réponse à un message est envoyé à un ou plusieurs destinataires. Le corps du message est saisi correctement.	
3-4-4	Ouvrir, insérer une pièce jointe.	La pièce jointe reçue est ouverte correctement. L'emplacement de la pièce à joindre est repéré ; elle est insérée correctement dans le message.	
Domaine 4 : Travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe			
4.1 : Respecter les règles de vie collective			Application normale de la règle des 75%
4-1-1	Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures...).	Les règles mises à disposition sont identifiées. Leur reformulation est conforme aux attendus. Les enjeux de leur application sont explicités.	
4-1-2	Respecter les horaires, les rythmes de travail.	Les horaires et rythmes de travail sont identifiés et respectés. En cas d'aléas ou d'impossibilité de les appliquer, une information motivée est transmise.	
4-1-3	Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres.	Les formules de base de politesse et une posture respectueuse sont utilisées.	
4-1-4	Avoir une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel.	La tenue vestimentaire est conforme aux règles de sécurité et d'hygiène et adaptée à l'environnement professionnel de référence.	

4.2 : Travailler en équipe			50% de réponses pour valider, un critère obligatoire désigné
4-2-1	Comprendre les missions de chaque membre du groupe.	Les missions de chaque membre du groupe sont identifiées et peuvent être expliquées.	Critère obligatoire
4-2-2	Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe.	L'impact de l'action réalisée sur celles menées par l'équipe est identifiée et adaptée.	
4.3 : Contribuer dans un groupe			66% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire désigné
4-3-1	Prendre en considération les différents points de vue.	Les différents points de vue sont pris en compte, leur reformulation en atteste.	
4-3-2	Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir.	Les objectifs de la mission sont intégrés et partagés. La contribution individuelle participe aux résultats collectifs attendus.	
4-3-3	S'impliquer dans des actions concrètes.	Des actions visibles, mesurables et quantifiables sont décrites et leurs moyens de mise en œuvre explicités.	
4.4 : Communiquer			50% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire désigné
4-4-1	Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs dans l'univers professionnel (collègues, hiérarchiques, clients...).	Les interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients internes, externes..) sont identifiés selon leurs fonctions et missions.	
4-4-2	Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs.	L'expression écrite et orale est adaptée aux différents interlocuteurs ; le mode de communication le plus adapté est choisi.	

Domaine 5 : Travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel			
5.1 : Comprendre son environnement de travail			66% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire désigné
5-1-1	Analyser des situations simples, des relations, son environnement de travail.	Les caractéristiques de l'environnement de travail sont bien expliquées. L'analyse des situations est pertinente et complète.	
5-1-2	Solliciter une assistance.	Les personnes ressources à consulter sont identifiées et sont mises à contribution à bon escient.	
5-1-3	Rechercher, traiter, transmettre des informations techniques simples.	Les informations nécessaires sont recherchées et collectées, le choix des informations traitées est pertinent. Les messages transmis sont clairs et précis. Toutes les informations pertinentes sont transmises.	
5.2 : Réaliser des objectifs individuels dans le cadre d'une action simple ou d'un projet			Application normale de la règle des 75%
5-2-1	Mettre en œuvre une action: organiser son temps et planifier l'action	Les objectifs déterminés sont pertinents.	
5-2-2	- identifier les principales étapes, les méthodes de travail adaptées, à utiliser	Le plan d'action est clair et réaliste et les délais sont adaptés.	
5-2-3	- identifier les principales priorités	La démarche définie est adaptée à la nature de l'action ou du projet.	
5-2-4	- identifier les contraintes et difficultés	Les difficultés courantes sont correctement déterminées.	
5-2-5	Dresser oralement un bilan des résultats de l'action.	L'action ou le projet est mené à terme, les critères de réussite atteints sont explicités ou les écarts sont expliqués.	
5.3 : Prendre des initiatives et être force de proposition			66% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire désigné
5-3-1	Aller chercher des informations, consulter les ressources à disposition.	Les informations utiles à l'activité sont recherchées. Les dysfonctionnements ou erreurs simples, aléas sont correctement identifiés, expliqués et corrigés.	
5-3-2	Faire face à un aléa courant : - identifier un problème simple dysfonctionnement...); - mettre en place une solution adaptée à ses prérogatives.	Les problèmes courants sont identifiés, analysés. Des actions adaptées sont initiées (alerter le bon interlocuteur, corriger le dysfonctionnement...). Les délais de résolution sont pris en compte.	
5-3-3	Proposer des améliorations dans son champ d'activité.	Des exemples d'améliorations pouvant être apportées sont décrits.	

Domaine 6 : Apprendre à apprendre tout au long de sa vie			
6.1 : Accumuler l'expérience et en tirer les leçons appropriées			Application normale de la règle des 75%
6-1-1	Identifier ses principaux atouts (connaissances, compétences, etc.) acquis de manière formelle et informelle et ses axes de progrès	Les atouts et axes de progrès sont identifiés.	
6-1-2	Comprendre la nécessité de son apprentissage.	La valeur ajoutée d'une démarche d'apprentissage et ses objectifs sont clairement appréhendés et compris.	
6-1-3	Illustrer ses points forts par des réalisations positives.	Les points forts sont identifiés et illustrés par des réalisations concrètes.	
6-1-4	Comprendre le contenu d'un CV pour savoir l'élaborer et le mettre à jour.	La structure générale d'un CV selon une liste d'informations pré-requises non exhaustives (professionnelles et personnelles) est explicitée.	
6-1-5	Formuler un projet professionnel réaliste.	Le projet professionnel est établi. Il est cohérent avec le profil de la personne.	
6.2 : Entretenir sa curiosité et sa motivation dans le champ professionnel			50% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire désigné
6-2-1	Repérer les sources d'information mobilisables au sein de son environnement.	En cohérence avec son projet, son métier et/ou son environnement, une liste des sites internet adéquats est établie. Les ressources mobilisables (personnes, lieux physiques, etc.) sont identifiées.	
6-2-2	Se renseigner sur les activités et les besoins de compétences associés à son projet professionnel.	Les informations en cohérence avec le projet professionnel sont extraites et sélectionnées. Les coordonnées associées éventuelles sont recensées pour établir un plan d'action : actions concrètes à mener.	

6.3 : Optimiser les conditions d'apprentissage (de la théorie à la pratique professionnelle)			Application normale de la règle des 75%
6-3-1	Faire le lien entre objectifs de formation et objectifs professionnels.	L'application des apprentissages dans les pratiques professionnelles est illustrée par des exemples concrets. Les besoins éventuels de formation en lien avec le projet professionnel sont identifiés.	
6-3-2	Se donner des exigences de qualité en termes de compétences à acquérir ou de formation.	Les exigences de qualité sont exprimées.	
6-3-3	Se concentrer dans la durée et stimuler sa mémoire (connaissance de quelques moyens appropriés favorisant ces dispositions).	Les messages clés sont identifiés après écoute d'un texte.	
6-3-4	A partir de ses objectifs d'apprentissage, identifier sa progression et ses acquisitions.	Un état des lieux retrace le parcours établi, depuis la situation de départ, les progrès réalisés et le chemin restant à parcourir. Des exemples concrets sont fournis.	
Domaine 7 : Maîtriser les gestes et postures et respecter des règles d'hygiène, de sécurité, et environnementales élémentaires			
7.1 : Respecter un règlement sécurité, hygiène, environnement, une procédure qualité			66% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire désigné
7-1-1	Connaître et expliciter les consignes et pictogrammes de sécurité.	Les consignes de sécurité sont expliquées. Les pictogrammes de sécurité sont désignés selon leur signification.	
7-1-2	Appliquer un règlement, une procédure en matière d'hygiène, de sécurité, de qualité et d'environnement.	Les règles et procédures en matière d'hygiène, de sécurité, de qualité et de respect de l'environnement qui doivent être respectées sur le lieu de travail sont connues.	
7-1-3	Appliquer les règles de sécurité dans toute intervention.	Les attitudes et comportements adaptés à son environnement sont explicités.	
7.2 : Avoir les bons gestes et réflexes afin d'éviter les risques			Application normale de la règle des 75%
7-2-1	Maîtriser les automatismes gestuels du métier.	Expliciter les gestes à mettre en œuvre pour éviter les risques.	
7-2-2	Adopter les gestes et postures adaptés aux différentes situations afin d'éviter les douleurs et ménager son corps.	Les gestes et postures à adopter sont connus et justifiés selon chaque situation, y compris pour déplacer des charges. Les risques et conséquences physiques sont connus.	
7-2-3	Se protéger avec les équipements adéquats et selon les règles transmises.	Les équipements de protection sont identifiés. Leur usage est justifié et conforme aux règles transmises.	

7-2-4	Connaître et appliquer les règles de déplacement de charges.	Connaître et appliquer les règles de déplacement de charges	
7-2-5	Identifier un dysfonctionnement dans son périmètre d'activité ainsi que les risques associés s'il y a lieu.	Des dysfonctionnements dans son périmètre d'activité sont identifiés et les risques encourus connus.	
7-2-6	Alerter les interlocuteurs concernés par les dysfonctionnements et les risques constatés.	Les interlocuteurs pertinents à alerter en cas de dysfonctionnements et de risques constatés sont identifiés. Les principales procédures d'alerte sont connues.	
7.3 : Connaître les principaux gestes de premiers secours			66% de réponses pour valider, un critère obligatoire désigné
7-3-1	Connaître les principaux réflexes de premiers secours (sécurisation du lieu de l'accident, appréciation de l'état de la/ les victime(s), appel des secours).	Les bons réflexes à appliquer dans une situation de danger sont explicités.	
7-3-2	Réagir de manière adaptée à une situation dangereuse.	Les situations dangereuses relatives à son activité sont identifiées et la chronologie des réflexes de premier secours appliqués est adaptée à des situations types.	
7-3-3	Identifier le bon interlocuteur à alerter selon les situations les plus courantes.	L'interlocuteur pertinent à alerter est identifié et contacté.	Critère obligatoire
7.4 : Contribuer à la préservation de l'environnement et aux économies d'énergie			Application normale de la règle des 75%
7-4-1	Appliquer les règles de gestion des déchets. Respecter les règles élémentaires de recyclage.	Les consignes requises par son activité, relatives à la gestion des déchets et au recyclage, sont connues et appliquées.	
7-4-2	Faire un usage optimal des installations et des équipements en termes d'économie d'énergie.	Les sources d'économies d'énergie pour les équipements/installations relatives à son activité sont connues. Les attitudes et comportements attendus sont mis en œuvre.	
7-4-3	Choisir et utiliser de manière adaptée les produits d'usage courant (papeterie, entretien...).	Des bons réflexes pour limiter la consommation des produits d'usage courants sont explicités.	
7-4-4	Proposer des actions de nature à favoriser le développement durable.	Des exemples d'actions visant à favoriser le développement durable sont donnés et justifiés.	

Annexe 2 - Référentiel CléA numérique

Compétences clés du référentiel CLéA Numérique :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier son environnement et utiliser les outils associés ; 2. Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé ; 3. Interagir en mode collaboratif ; 4. Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique 	
Compétence 1 – Identifier son environnement et utiliser les outils associés	
RÉFÉRENTIEL - DOMAINES DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
Identifier son environnement numérique <ul style="list-style-type: none"> - Identifier et nommer les différents outils/supports numérisés qui sont en interaction avec son environnement de travail - Citer les objectifs et fonctionnalités/services des outils à disposition dans son environnement - Déterminer les avantages et limites de son environnement numérique professionnel - Organiser son environnement. - Stocker et organiser des données dans son environnement numérique. - Sélectionner le mode de connexion adapté (réseau, wifi...) 	Modalités d'évaluation : Le candidat répond à un questionnaire sur son environnement numérique professionnel Critères associés : <ul style="list-style-type: none"> - Les différents outils/supports utilisés au sein de l'entreprise sont identifiés et nommés - Les principaux objectifs et fonctionnalités/services des outils sont cités - Les avantages et limites des outils numériques utilisés sont précisés au regard des usages - L'organisation de l'environnement de travail est décrite et cohérente avec l'activité professionnelle - Les données sont stockées et classées de façon pertinente dans l'environnement numérique. - Les différents modes de connexion sont identifiés et sélectionnés à bon escient.
Accéder aux outils de son environnement numérique <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les fonctionnalités de base des différents terminaux : ordinateur, tablette, smartphone - Créer son compte sur les plateformes ou services numériques utilisés par l'entreprise - Renseigner les données utilisateur professionnelles à afficher sur ses profils - Paramétrer les abonnements et les filtres pour déterminer la fréquence des notifications - Utiliser les fonctions simples de logiciels usuels de bureautique 	Modalités d'évaluation : Le candidat exploite les outils qu'il utilise dans le cadre de son travail Critères associés : <ul style="list-style-type: none"> - Une à deux applications professionnelles sont utilisées en situation - Un compte utilisateur est créé sur les plateformes ou services numériques utilisés au sein de l'entreprise - Les profils sont renseignés de manière pertinente : sélection des informations et actualisation - Les abonnements et alertes sont configurés avec des filtres pertinents - Les fonctions simples de logiciels usuels sont maîtrisées
Compétence 2 – Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé	
Utiliser les outils de son environnement numérique pour trouver l'information recherchée <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliser le ou les bons outils/supports sources en fonction des informations recherchées 	Modalités d'évaluation : Le candidat recherche une information à l'aide des outils numériques de son choix Critères associés : <ul style="list-style-type: none"> - Le choix des outils est adapté à la recherche d'information et leurs fonctions de base maîtrisées.

<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les applications ou services sur des équipements numériques fixes et nomades : smartphones, tablettes, ordinateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - L'utilisation des outils permet d'obtenir l'information demandée
<p>Collecter des informations relatives à son activité professionnelle dans un environnement numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des moteurs et annuaires de recherche susceptibles de trouver l'information recherchée - Consulter les publications des collaborateurs pour se tenir régulièrement informé - Se connecter à des utilisateurs repérés en fonction de l'intérêt de leurs publications ou de leur appartenance à un réseau - Consulter les sites de son secteur professionnel - Questionner la fiabilité et la pertinence des sources 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Le candidat recherche une information liée à son environnement professionnel</p> <p>Critères associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les outils de recherche sont sélectionnés en fonction des résultats attendus - Les sources d'information professionnelles choisies sont fiables et répondent aux besoins du domaine d'activité ou du métier - Les personnes ressources sont sélectionnées au regard de leurs publications et de leurs réseaux professionnels
<p>Compétence 3 – Interagir en mode collaboratif</p>	
<p>Echanger de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les communautés et réseaux professionnels/communautaires en lien avec son métier ou son domaine d'activités - Partager avec sa communauté professionnelle, son équipe, sa hiérarchie, des informations issues de sa veille - Alerter les membres de la communauté ou du groupe projet de la mise à disposition de nouvelles productions - Choisir et utiliser le support de communication pour diffuser un message après d'une audience 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Le candidat partage une information avec sa communauté professionnelle</p> <p>Critères associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les réseaux professionnels/communautaires sont identifiés - Les membres de la communauté sont alertés de la mise à disposition de nouvelles productions sur différents espaces (messageries, réseaux sociaux, forums, etc.) - L'information partagée est pertinente au regard des activités de l'entreprise - Le support de communication choisi pour diffuser l'information est adapté au message et à l'audience - La charte graphique et éditoriale de l'entreprise est respectée
<p>Réaliser/contribuer à une production commune à partir d'outils de travail collaboratif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apporter une contribution dans le cadre d'une production collective - Classer l'information dans les espaces prévus à cet effet (drive, cloud, serveur) pour en faciliter l'accès - Communiquer avec sa communauté sur l'avancement d'une production (par mail, via les outils de travail collaboratifs choisis, etc.) 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Le candidat contribue à une production commune sur un espace collaboratif et informe les différents acteurs de l'avancement de la production</p> <p>Critères associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les outils de travail collaboratifs sont choisis à bon escient - La contribution est repérable - L'information est synthétisée et classée dans l'espace collaboratif dédié - Les acteurs du projet sont informés en temps réel de l'avancement de la production
<p>Partager les bonnes pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emettre des suggestions sur le mode de travail collaboratif associé au projet ou à l'activité - Partager des bonnes pratiques numériques « métier » - Contribuer à l'activité de son réseau en échangeant régulièrement des idées ou des arguments 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Le candidat partage des bonnes pratiques avec sa communauté professionnelle</p> <p>Critères associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les suggestions sur le mode de travail sont argumentées - Les contributions apportent une valeur ajoutée à la communauté

Compétence 4 – Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique

<p>Veiller à la protection de ses outils, information/production et de ses données au quotidien</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles d'utilisation des outils numériques en vigueur dans l'entreprise (charte d'usage). - Effectuer des sauvegardes régulières sur supports externes fiables. - Maintenir ses équipements en état de bon fonctionnement. - Veiller à garder en sécurité ses données et ses équipements numériques contre le vol ou le vandalisme. - Verrouiller les supports numériques (ordinateur, portable) en cas d'absence pour protéger ses données. - Utiliser les moyens simples pour protéger ses données personnelles et celles de sa vie privée. 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Le candidat élabore et applique une procédure qui sécurise son matériel, ses données et celles de son environnement de travail</p> <p>Critères associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de sécurité des matériels et des données sont connues et appliquées selon les règles en vigueur dans l'entreprise - Les sauvegardes des données sont effectuées régulièrement - Les équipements sont correctement entretenus, protégés et sécurisés.
<p>Identifier les risques de malveillance et mettre en place les moyens de s'en prémunir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les principaux types d'infection, fraudes et attaques. Identifier les vecteurs d'infection : <ul style="list-style-type: none"> o Mettre à jour son système d'exploitation, ses logiciels et son antivirus dans les limites de ses droits d'utilisateur. o Identifier les principaux outils de protection contre les logiciels malveillants - Contribuer à la protection de l'entreprise contre les éventuelles attaques : <ul style="list-style-type: none"> o Complexifier et changer régulièrement ses mots de passe o Appliquer les procédures de sécurité informatique de la structure - Alerter sur les intrusions et infections repérées 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Le candidat répond à un questionnaire sur ses pratiques et sur les principaux risques de malveillance</p> <p>Critères associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les pratiques à risque et les principales infections, fraudes et attaques sont identifiées - Le service en charge de la sécurité informatique ou les interlocuteurs spécialisés dans l'entreprise sont identifiés - Les mots de passe créés sont forts
<p>Protéger son e-réputation et celle de son entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter la charte de communications informatique de l'entreprise - S'assurer de la confidentialité des données et informations divulguées concernant l'entreprise en interne et externe 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Le candidat énonce les principes fondamentaux de la communication de son entreprise</p> <p>Il décrit ses pratiques en matière de diffusion de l'information à l'externe.</p> <p>Critères associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La charte de communication de l'entreprise est connue - La confidentialité des données de l'entreprise est respectée

Annexe 3 - Les 4 degrés du cadre de référence de l'ANLCI.

Degré 1 : Repères structurants

Compétences permettant, de se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), dans l'univers des nombres (base de la numération), dans l'espace et dans le temps, de participer à des échanges oraux avec des questions-réponses simples, etc...

Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante

Compétences permettant, dans un environnement familial, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, etc... Les personnes concernées s'acheminent vers la mise en place de savoir-faire d'ordre linguistique, cognitif, mathématique, mais ceux-ci sont encore étroitement finalisés sur les situations pratiques de leur vie quotidienne.

Degré 3 : Compétence facilitant l'action dans des situations variées






Ces compétences permettent de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques, etc... Il s'agit d'aller au-delà du pragmatisme quotidien et de se diriger vers plus de distanciation, de transversalité, d'automatisation, vers une appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registre de langue...) vers un usage plus systématique d'outils d'appréhension du réel (tableaux, graphiques, schémas...^o Le degré est proche du niveau de certification de formation générale.

Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance

Ce degré regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à se former. Il correspond au bagage de fin de scolarité obligatoire. Le degré quatre est proche des exigences de formation générale des qualifications de niveau V (CAP, BEP, Brevet des collèges, etc...).

La table de correspondance RCCSP et CléA est disponible ici :
<http://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/Table-de-correspondance-entre-le-referentiel-des-competences-cles-en-situation-professionnelle-Rccsp-et-le-referentiel-de-certification-du-socle-de-connaissances-et-de-competences-professionnelles>

Annexe 4 - Grille d'auto-évaluation du cadre de référence européen commun pour les langues

		A1 Utilisateur élémentaire	A2 Utilisateur élémentaire	B1 Utilisateur indépendant	B2 Utilisateur indépendant	C1 Utilisateur expérimenté	C2 Utilisateur expérimenté
Comprendre	Écouter 	Je peux comprendre des mots familiers et des expressions très courantes au sujet de moi-même, de ma famille et de l'environnement concret et immédiat, si les gens parlent lentement et distinctement.	Je peux comprendre des expressions et un vocabulaire très fréquent relatifs à ce qui me concerne de très près (par ex. moi-même, ma famille, les achats, l'environnement proche, le travail). Je peux saisir l'essentiel d'annonces et de messages simples et clairs.	Je peux comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, l'école, les loisirs, etc. Je peux comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui m'intéressent à titre personnel ou professionnel si l'on parle d'une façon relativement lente et distincte.	Je peux comprendre des conférences et des discours assez longs et même suivre une argumentation complexe si le sujet m'en est relativement familier. Je peux comprendre la plupart des émissions de télévision sur l'actualité et les informations. Je peux comprendre la plupart des films en langue standard.	Je peux comprendre un long discours même s'il n'est pas clairement structuré et que les articulations sont seulement implicites. Je peux comprendre les émissions de télévision et les films sans trop d'effort.	Je n'ai aucune difficulté à comprendre le langage oral, que ce soit dans les conditions du direct ou dans les médias et quand on parle vite, à condition d'avoir du temps pour me familiariser avec un accent particulier.
	Lire 	Je peux comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, par exemple dans des annonces, des affiches ou des catalogues.	Je peux lire des textes courts très simples. Je peux trouver une information particulière prévisible dans des documents courants comme les petites publicités, les prospectus, les menus et les horaires et je peux comprendre des lettres personnelles courtes et simples.	Je peux comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.	Je peux lire des articles et des rapports sur des questions contemporaines dans lesquels les auteurs adoptent une attitude particulière ou un certain point de vue. Je peux comprendre un texte littéraire contemporain en prose.	Je peux lire des articles et des rapports factuels ou littéraires longs et complexes et en apprécier les différences de style. Je peux comprendre des articles spécialisés et de longues instructions techniques même lorsqu'ils ne sont pas en relation avec mon domaine.	Je peux lire sans effort tout type de texte, même abstrait ou complexe quant au fond ou à la forme, par exemple un manuel, un article spécialisé ou une littérature.
Parler	Prendre part à une conversation 	Je peux communiquer, de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases plus lentement et à m'aider à formuler ce que j'essaie de dire. Je peux poser des questions simples sur des sujets familiers ou sur ce dont j'ai immédiatement besoin, ainsi que répondre à de telles questions.	Je peux communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'information simple et direct sur des sujets et des activités familiers. Je peux avoir des échanges très brefs même si, en règle générale, je ne comprends pas assez pour poursuivre une conversation.	Je peux faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer au cours d'un voyage dans une région où la langue est parlée. Je peux prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, travail, voyage et actualité).	Je peux communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rende possible une interaction normale avec un locuteur natif. Je peux participer activement à une conversation dans des situations familières, présenter et défendre mes opinions.	Je peux m'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher mes mots. Je peux utiliser la langue de manière souple et efficace pour des relations sociales et professionnelles. Je peux exprimer mes idées et opinions avec précision et lier mes interventions à celles de mes interlocuteurs.	Je peux participer sans effort à toute conversation ou discussion et je suis aussi très à l'aise avec les expressions idiomatiques et les tournures courantes. Je peux m'exprimer couramment et exprimer avec précision de fines nuances de sens. En cas de difficulté, je peux faire marche arrière pour y remédier avec assez d'habileté et pour qu'elle passe presque inaperçue.
	S'exprimer oralement en continu 	Je peux utiliser des expressions et des phrases simples pour décrire mon lieu d'habitation et les gens que je connais.	Je peux utiliser une série de phrases ou d'expressions pour décrire en termes simples ma famille et d'autres gens, mes conditions de vie, ma formation et mon activité professionnelle actuelle ou récente.	Je peux articuler des expressions de manière simple afin de raconter des expériences et des événements, mes rêves, mes espoirs ou mes buts. Je peux brièvement donner les raisons et explications de mes opinions ou projets. Je peux raconter une histoire ou l'intrigue d'un livre ou d'un film et exprimer mes réactions.	Je peux m'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à mes centres d'intérêt. Je peux développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.	Je peux présenter des descriptions claires et détaillées de sujets complexes, en intégrant des thèmes qui leur sont liés, en développant certains points et en terminant mon intervention de façon appropriée.	Je peux présenter une description ou une argumentation claire et fluide dans un style adapté au contexte, construire une présentation de façon logique et aider mon auditeur à remarquer et à se rappeler les points importants.
Écrire	Écrire 	Je peux écrire une courte carte postale simple, par exemple de vacances. Je peux porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple mon nom, ma nationalité et mon adresse sur une fiche d'hôtel.	Je peux écrire des notes et messages simples et courts. Je peux écrire une lettre personnelle très simple, par exemple de remerciements.	Je peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.	Je peux écrire des textes clairs et détaillés sur une grande gamme de sujets relatifs à mes intérêts. Je peux écrire un essai ou un rapport en transmettant une information ou en exposant des raisons pour ou contre une opinion donnée. Je peux écrire des lettres qui mettent en valeur le sens que j'attribue personnellement aux événements et aux expériences.	Je peux m'exprimer dans un texte clair et bien structuré et développer mon point de vue. Je peux écrire sur des sujets complexes dans une lettre, un essai ou un rapport, en soulignant les points que je juge importants. Je peux adopter un style adapté au destinataire.	Je peux écrire un texte clair, fluide et stylistiquement adapté aux circonstances. Je peux rédiger des lettres, rapports ou articles complexes, avec une construction claire permettant au lecteur d'en saisir et de mémoriser les points importants. Je peux résumer et critiquer par écrit un ouvrage professionnel ou une œuvre littéraire.

Source : <https://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/cefr-fr.pdf>

Annexe 5 – Echelle de commande et périmètre de maillage 6 départements - 23 zones Emploi-formation

SITES PREVISIONNELS DE FORMATION

DPTS	ZONES EMPLOIS FORMATIONS	CANTONS	Cantons et/ou communes ciblés	Cantons et/ou communes ciblés	Cantons et/ou communes ciblés	Cantons et/ou communes ciblés	Cantons et/ou communes ciblés	Cantons et/ou communes ciblés	Cantons et/ou communes ciblés	Cantons et/ou communes ciblés	Cantons et/ou communes ciblés	Cantons et/ou communes ciblés
CHER (18)	Aubigny-sur-Nère	Aubigny-sur-Nère	Sancerre	Blancafort	Saint-Satur	Vailly-sur-Sauldre						
	Bourges	Bourges 1, 2, 3 et 4	Mehun-sur-Yèvre	La Guerche-sur-l'Aubois	ST Germain -Du-Puy	ST Martin d'Auxiny	Chârost	Le Subdray	Saint-Florent-sur-Cher			
	Saint-Amand-Montrond	Saint-Amand-Montrond	Dun-sur-Auron	Contres	Sancoins	Châteaumeillant						
	Vierzon	Vierzon 1 et 2	Vouzeron	Neuvy-sur-Barangeon	Graçay							
EURE-ET-LOIR (28)	Chartres	Chartres 1, 2 et 3	Auneau	Lucé	Voves	Luisant	Mainvilliers					
	Châteaudun	Châteaudun	Bonneval	Brou	Yèvres							
	Dreux	Dreux 1 et 2	Saint Lubin des Joncherets	Senonches	Vernouillet							
	Nogent-le-Rotrou	Nogent-le-Rotrou	Charbonnières									
INDRE (36)	Argenton Sur Creuse/La Châtre	Argenton Sur Creuse	EGUZON	Saint-Gaultier	La Châtre	Aigurande						
	Châteauroux	Châteauroux Centre, Est, Ouest et Sud	LEVROUX	Buzançais	Déols	Valençay	Châtillon-sur-Indre					
	Issoudun	Issoudun Nord et Sud	Vatan	Lizeray	Reuilly	CHABRIS						
	Le Blanc	Le Blanc	Argenton-Le Blanc									
INDRE ET LOIRE (37)	Amboise	Amboise	Bléré	Château-Renault	Limeray							
	Chinon	Chinon	Bourgueil	Sainte-Maure-de-Touraine	Richelieu	Montrésor	L'île Bouchard					
	Loches	Loches	DESCARTES	LIGUEIL	Preuilley-sur-Claise	Sepmes						
	Tours	Tours Centre, Est, Nord Est, Nord Ouest, Ouest Sud et Val-du-Cher	Ballan-Miré	Montbazou	Montlouis-Sur-Loire	Azay-le-Rideau	Joué-lès-Tours	Langeais	Saint-Avertin	Veigné	Saint-Paterne-Racan	Fondettes
LOIR-ET-CHER (41)	Blois	Blois 1, 2 et 3	Montrichard	Chambord	La Chaussée-Saint-Victor	Onzain	Vineuil	Salbris	Saint-Laurent-Nouan	Lamotte-Beuvron	Sambin	Mer
	Romorantin-Lanthenay	Romorantin-Lanthenay	Saint-Aignan	Selles-sur-Cher								
	Vendôme	Vendôme	Montoire-sur-le-Loir	Savigny-sur-Braye	Naveil	Saint-Ouen	Mondoubleau					
LOIRET (45)	Gien	Gien	Sully-sur-Loire	Briare	La Bussière	Beaulieu-sur-Loire	Saint-Benoît-sur-Loire	Saint-Gondon				
	Montargis	Montargis	Châlette-sur-Loing	Courtenay	Lorris	Châtillon-Coligny	Villemandeur	Château-Renard	Bellegarde	Amilly		
	Orléans	Orléans - 1, 2, 3 et 4	Olivet	Meung-sur-Loire	Beaugency	Châteauneuf-sur-Loire	La Ferté-Saint-Aubin	Saint-Denis-de-l'Hôtel	Ormes			
	Pithiviers	Pithiviers	Malesherbes	Outarville	Beaune-la-Rolande	Puiseaux	Bazoches-les-Gallerandes					

Annexe 6 – Fiche FOAD 2021-2024

Multimodalités des process de réalisation

L'option FOAD

Définition

La Formation Ouverte et/ou A Distance, appelée aussi FOAD, correspond à un processus d'évolution et d'ouverture des systèmes de formation, comprenant la diversification des modalités d'organisation de la formation, l'alternance entre activités d'apprentissage individuel et collectif et la variété des situations pédagogiques (*auto-formation, formation accompagnée dans un lieu ressource, formation en situation de travail, formation à distance, etc.*).

La FOAD s'appuie sur plusieurs règles de droit :

- Elle relève en tant qu'action de formation des articles L.900-1 et suivants du code du travail et les évolutions traduites dans les circulaires DGEFP n°2006-10 du 16 mars 2006 relatives aux textes modifiant les droits et obligations des prestataires de formation.
- Par sa spécificité liée à l'organisation en ouverte et/ou à distance et non en « présentielle » la FOAD obéit à des règles spécifiques traduites par la circulaire DGEFP n°2001/22 du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et/ou à distance «FOAD» : une formation FOAD est un dispositif souple de formation organisé en fonction des besoins individuels ou collectifs (individu, entreprise, territoire). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur.

Les Formations FOAD se distinguent des modalités de formation classiques appelées communément « *formations présentielles* », même si ces dernières peuvent aussi utiliser les Technologies de l'Information et de la Communication. La FOAD ouvre en effet la formation professionnelle à de nouvelles formes et modalités : en ligne (E-learning, digital learning), en classes virtuelles...

En 2018, de façon complémentaire aux règles énoncées depuis 2001 par la DGEFP (circulaire DGEFP n°2001/22 du 20 juillet 2001 et circulaire DGEFP n°2006-10 du 16 mars 2006) des évolutions réglementaires légitimes et consacrent la FOAD comme une des modalités d'accès à tous les dispositifs de formation professionnelle : plan de développement des compétences, compte personnel de formation (CPF) action de reconversion ou de promotion par l'alternance.....

Dans ce prolongement, le décret du 28 décembre 2018, modifie l'article D.6313-3-1 du Code du travail et de ce fait les conditions dans « **La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend :**

- **Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours**

- **Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne**
- **Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation »**

Au titre de ces évolutions, le contrôle du service fait dans la FOAD porte désormais plus sur la définition des contenus et des objectifs de la formation que sur la comptabilité du temps passé.

Aussi, la mise en œuvre d'un livret apprenant dont le format sera proposé par les services de la Région reste indispensable : cet outil de suivi permettra au formateur de tracer le parcours et les contenus qui lui sont liés.

Enjeux

Les mutations économiques et les transitions numériques impactent fortement les besoins de qualification et de formation des personnes et des entreprises. L'offre doit de ce fait s'adapter. Les modèles pédagogiques doivent évoluer pour :

- **Amplifier la réactivité des acteurs de la formation face aux besoins croissants de montées en compétences des entreprises;**
- favoriser un meilleur accès à la formation par l'intégration des progrès technologiques dans les pratiques ;
- rompre l'isolement des publics et/ou leur manque de mobilité ;
- **réaliser des économies de moyens par des réponses de proximité en brisant les unité de temps et de lieu dans les process de formation**

Des supports comme l'audiovisuel, l'informatique, le multimédia, l'organisation en réseaux, auparavant utilisés de façon marginale, prennent de plus en plus de place, dans des dispositifs de formation dits « *ouverts et à distance* ».

Toutes ces évolutions rendent les dispositifs plus souples, permettent une individualisation des apprentissages, un autre type de relation fondé sur une interactivité accrue entre formateurs et formés. Elles mettent l'apprenant au cœur du système, et elles réinterrogent les rôles et compétences des acteurs de la formation.

En cohérence avec la stratégie développée depuis 2004 pour moderniser l'offre de formation par la transformation des pratiques pédagogiques et l'intégration des usages TIC, la Région engage les opérateurs de formation à être force d'innovation en intégrant dans les offres de formation proposées des séquences et des modules FOAD qui favoriseront un meilleur accès à la formation des publics les plus éloignés et la réduction de la distance au savoir.

Effets attendus

- ⇒ Augmenter la couverture territoriale aux Savoirs fondamentaux et compétences transverses,

- ⇒ Améliorer l'accessibilité de la formation pour les publics fragilisés notamment les plus éloignés géographiquement des sites de formation ou ne disposant pas de grande mobilité,
- ⇒ Moduler le rythme de formation selon la disponibilité des apprenants engagés dans les actions de formation soutenues par la Région,
- ⇒ Accompagner la modernisation des méthodes pédagogiques en y intégrant les outils technologiques et les processus innovants pour une meilleure attractivité ciblant les publics éloignés de la formation.

Traçabilité et preuves de service fait

En 2014, le Décret n° 2014-935 du 20 août 2014 relatif aux formations ouvertes ou à distance a eu pour objet de faire évoluer les processus de contrôle du service fait et de préciser les mentions nécessaires à la description des moyens d'encadrement des formations ouvertes ou à distance et les modalités selon lesquelles la personne qui suit une formation de ce type peut recourir à une assistance. Il précise en outre les justificatifs à prendre en compte pour établir l'assiduité d'une personne lors d'une formation à distance.

La loi du 5 septembre 2018 simplifie le cadre juridique en matière de formation. La formation s'inscrit désormais dans une démarche de parcours individualisé, construit en cohérence avec les besoins du stagiaire : les justificatifs de service fait constitueront un faisceau de preuves de la réalisation de l'action de formation, dont :

- le livret apprenant qui doit comprendre la description des activités pédagogiques et des évaluations réalisées ainsi que les types de preuves attestant de la réalisation de ces activités ;
- le Protocole individuel de Formation (PIF), document contractuel exigé pour toutes les formations aux visas libres savoirs indépendamment des modalités pédagogiques choisies : ce document viendra au titre d'un parcours en FOAD compléter les éléments de preuves du service fait du Livret apprenant

Pour rappel : l'article L6313-2 modifié par la loi du 5 septembre 2018 -précise que **l'action de formation** se définit comme un **parcours pédagogique** permettant d'atteindre un objectif professionnel. Elle peut être réalisée en **tout ou partie à distance**. /../ Dans ce contexte, la Région Centre Val de Loire continuera de mettre à disposition des organismes de formation un environnement numérique de formation (plateforme de formation LMS, système de classe Virtuelle à distance) pour permettre la mise à disposition des stagiaires de la région des ressources numériques, des parcours de formation si nécessaires multimodale (tout ou partie à distance) et d'accéder à ces parcours.

Annexe 7 – Référentiel National Qualité RNQ – Qualiopi

Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/6/2019-565/jo/texte>

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

(L. 6313-1-1)	(L. 6313-1-2)	(L. 6313-1-3)	(L. 6313-1-4)	Indicateurs d'appréciation
Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	
X	X	X	X	1) Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
X	X	X	X	2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
Indicateur spécifique d'appréciation				
X		X	X	3) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s).
X	X	X	X	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
X	X	X	X	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
Indicateurs spécifiques d'appréciation				
X			X	7) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
X			X	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
X	X	X	X	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
X	X	X	X	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.

X	X	X	X	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
Indicateurs spécifiques d'appréciation				
X			X	13) Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
			X	14) Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
			X	15) Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.
X		X	X	16) Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	17) Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...).
X	X	X	X	18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
X	X	X	X	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

Indicateur spécifique d'appréciation

			X	20) Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.
--	--	--	---	--

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ ou externes, adaptées aux prestations.
X	X	X	X	22) Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

X	X	X	X	24) Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.
X	X	X	X	27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
Indicateurs spécifiques d'appréciation				
X			X	28) Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
			X	29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées				
Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
X	X	X	X	31) Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
X	X	X	X	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.