

## **ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICE**

Direction Générale d'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**

***VISAS LIBRES SAVOIRS***

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

## TABLE DES MATIERES

### CCTAC relatif aux Visas Libres Savoirs 2021-2024

<b>1. Contexte</b>	<b>3</b>
<b>2. Présentation du dispositif Visas Libres Savoirs en région Centre-Val de Loire</b>	<b>4</b>
<b>3. Définition de la commande</b>	<b>6</b>
3.1 Périmètre	6
3.2 Objectifs des Visas Libres Savoirs	7
3.3 Public visé	8
3.4 Données indicatives de la commande	8
3.5 Organisation pédagogique des Visas Libres Savoirs	9
3.6 Durée et rythme	10
3.7 Résultats attendus	12
<b>4. Evaluation des actions réalisées</b>	<b>13</b>
<b>5. Qualité des actions réalisées</b>	<b>14</b>
<b>Annexe 1 – Socle VISA – Fiches descriptives des 5 Visas</b>	<b>16</b>
<b>Annexe 2 – Echelle de commande et périmètre de maillage - 23 zones emplois-formations</b>	<b>38</b>
<b>Annexe 3 – FOAD 2021-2024</b>	<b>39</b>
<b>Annexe 5 – Référentiel National Qualité RNQ – Qualiopi</b>	<b>42</b>

## CCTAC relatif aux Visas Libres Savoirs 2021-2024

### 1. Contexte

---

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.

Aussi, anticiper sur les besoins de compétences à tous les niveaux de la chaîne de travail et de production des entreprises devient l'enjeu majeur de la Région Centre-Val de Loire à la lumière de ces perspectives d'évolution économique du territoire régional.

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.

Consciente de l'importance de la maîtrise des compétences de base et transverses, la Région a décidé de maintenir son engagement en faveur des publics fragilisés en signant le Plan d'investissement dans les Compétences (PIC). Elle entend amplifier les efforts déployés depuis 2004, car :

*Investir dans les Compétences, c'est garantir à chacun en tous points du territoire l'accès aux savoirs fondamentaux, premier pas d'un parcours de formation vers l'emploi et à une offre de formation complète, cohérente et adaptée pour garantir la qualification de tous.*

Le dispositif Visa Libres Savoirs s'inscrit dans deux dimensions, la transition écologique et la transition numérique. Il vise notamment :

- une réponse adaptée et individualisée de formation aux savoirs lire, écrire, compter, savoirs être dans un environnement professionnel et à l'appropriation des principes de précaution écologique ;
- une immersion dans les pratiques du numérique en anticipant sur les risques de fracture numérique pour des publics fragilisés souvent injustement tenus éloignés de l'innovation pédagogique.

Il convient de rappeler qu'au-delà des résultats très positifs, l'action menée doit être poursuivie. En effet, au niveau national, 2,5 millions de personnes sont en situation d'illettrisme et presque 6 millions de personnes ont des difficultés de maîtrise des compétences de base, soit : 7% de la population active (source INSEE),

## **2. Présentation du dispositif Visas Libres Savoirs en région Centre-Val de Loire**

La politique mise en œuvre en faveur des savoirs fondamentaux et des compétences transverses en région Centre - Val de Loire par le biais du dispositif Visas Libres Savoirs a permis :

- La réalisation de plus de près de 500 000 actions de formation aux Visas Libres savoirs,
- L'accès aux savoirs de base et aux compétences transverses à plus de 400 000 personnes dont la majorité était de niveau 3 (anciennement niveau 5) et infra, demandeurs d'emploi ou salariés précarisés. Les femmes représentent près de 67% des bénéficiaires de ce dispositif, qui par sa souplesse s'adapte aux spécificités des publics fragilisés.

Ce programme cible prioritairement l'ensemble des compétences et des connaissances permettant dans différents contextes, familial, social, professionnel, culturel :

- De communiquer avec autrui par le langage oral ou écrit, et ce 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)
- D'utiliser les outils mathématiques, pour pouvoir se repérer dans le temps et l'espace
- De reprendre confiance en soi par des contenus rattachés à apprendre à apprendre,

Autour de ce noyau traditionnel dédié à consolider des prérequis linguistiques sont visées d'autres compétences avérées essentielles dans la société de la connaissance et des compétences inclusives :

- Les compétences numériques et informatiques permettant à toutes personnes, sans discrimination d'âge ni de statut, l'appropriation des usages et de la culture numérique comme vecteur d'intégration sociale et de luttés contre la e-exclusion, les langues professionnelles (ou l'anglais professionnel) pour favoriser l'employabilité des personnes et l'esprit d'entreprise,
- La compréhension des exigences liées aux savoirs êtres en milieu professionnel, aux règles essentielles d'hygiène, sécurité et environnementales. Plus largement, la maîtrise des aptitudes s'inscrivant dans les principes de développement durable, des dimensions citoyennes et des savoirs faire et savoirs être facilitant le processus d'inclusion professionnelle nécessaires à certains publics en priorité les demandeurs d'emploi et salariés précarisés.

Le dispositif « Visas Libres savoirs » s'appuie pleinement sur la démarche et les contenus du socle de connaissances et compétences professionnelles dénommé CléA proposé par les partenaires sociaux (Décret N° 2015-172 du 13 février 2015)

Pour ce faire, en concertation avec les partenaires sociaux, la Région a veillé à créer au niveau des visas des articulations étroites et des passerelles dans les contenus, afin de garantir une offre ouverte et en capacité d'amener à une certification CléA.

Ainsi, l'offre de formation Visa couvre l'ensemble des 7 domaines, 28 sous-domaines et 108 critères d'évaluation du socle CléA afin de garantir une offre, cohérente avec les dispositifs de certification engagés au niveau national et adaptée aux spécificités des besoins des publics fragilisés du territoire régional.

Les visas Libres Savoirs s'articulent pleinement avec les autres formations proposées par la Région Centre - Val de Loire dans le cadre de son programme régional de formation.

### **Les Visas Libres savoirs repose sur une gamme de 5 Visas :**

- Visa Trois en un (Français, Maths et Sciences humaines)
- Visa Pro Numérique (Fondamentaux des usages de l'informatique dans la vie courante et professionnelle)
- Visa Compétences professionnelles
- Visa Eco-citoyen (Environnement, Hygiène et sécurité)
- Visa Anglais Pro(fessionnel) ou Langues Pro(fessionnelles)

### **Les Visas libres savoirs peuvent être mis en œuvre en mobilisant plusieurs modalités de formation présentiel, distanciel, mixte, et notamment :**

- Actions de formation de « droit commun » qui sont des actions de formation individualisées organisées essentiellement en présentiel dans une salle où la présence du formateur est requise.
- Actions de formation mobilisant la Formation Ouverte et/ou A Distance -FOAD (cf. annexe 3 FOAD), comportant des apprentissages individualisés avec l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance, sans qu'ils soient nécessairement exécutés sous le contrôle permanent d'un formateur.

Le développement des process de formation à distance (e-learning, FOAD- Formation Ouverte et A Distance- ..) correspond à la volonté de la Région de rompre la distance aux savoirs pour les publics très éloignés de la formation en levant les freins d'accès à la formation dite « traditionnelle » dans les zones rurales notamment pour les personnes isolées socialement et géographiquement, mais aussi pour les petites et moyennes entreprises souvent implantées dans ces zones (cf. Fiche FOAD annexe 3) .

**Le dispositif « Visas Libres savoirs » s'appuie au niveau pédagogique sur l'utilisation obligatoire d'une plateforme numérique de gestion des apprentissages (LMS : Learning Management System) : cette plateforme de formation permet une gestion des parcours et des ressources**

**pédagogiques et fournit notamment des outils collaboratifs de formation (y compris à distance), d'information et de communication** (<https://syfadis.regioncentre-valde Loire.fr>) et à titre informatif : <http://www.etoile.regioncentre-valde Loire.fr/GIP/libres-savoirs>.)

### **3. Définition de la commande**

---

Au regard des éléments exposés ci-dessus, et fort de l'efficacité du dispositif Libres Savoirs depuis 2004, le Conseil régional entend poursuivre sur la période 2021-2024, la politique qu'il a mis en place dans le domaine des savoirs fondamentaux et compétences transverses, au travers de son dispositif « Visas Libres Savoirs » pour contribuer à élever le niveau de compétences de base des usagers de la région Centre-Val de Loire.

La présente commande de la Région porte ainsi sur les axes suivants :

- S'inscrire dans une pédagogie du sens par une définition ouverte du périmètre des savoirs fondamentaux et compétences transverses,
- Favoriser plus fortement encore l'insertion dans l'emploi et/ou l'accès à la formation qualifiante,
- Privilégier une démarche de contextualisation des réponses aux besoins de chaque territoire et de leurs usagers : repérer les freins périphériques, et envisager des réponses partenariales de proximité pour les lever, par notamment l'identification des moyens de mobilités locales, individualisation..., susciter ainsi l'intérêt de la population, et la captation des publics fragilisés les plus éloignés de la formation,
- Garantir un maillage territorial efficace qui assure la couverture des territoires ruraux et évite l'isolement de certaines populations.

A ce titre, l'accord-cadre porte sur l'achat de Visas Libres Savoirs, pour un montant prévisionnel de **4,5 millions d'euros par an**. Ce montant donné à titre indicatif intègre les fonds de financement du Pacte régional.

#### **3.1 Périmètre**

Les actions devront être déployées sur l'ensemble des départements de la région Centre – Val de Loire et couvrir les différentes zones d'emploi-formation, de telle sorte à favoriser l'accessibilité aux personnes à mobilité géographique réduite.

**Les 23 zones d'emploi-formation et les départements auxquels** elles sont rattachées représentent l'échelle de couverture obligatoire pour la mise en œuvre des actions de formations de cette commande. La liste de ces 23 zones d'emploi est jointe **en annexe 2**.

Les sites optionnels de formations indiqués dans cette annexe 2 pourront être couverts pour répondre à la volonté de la Région de mailler l'ensemble du territoire régional et de prendre en charge les besoins de tous les territoires dont les zones rurales.

### 3.2 Objectifs des Visas Libres Savoirs

La mise en œuvre des formations, par le biais des Visas Libres Savoirs, a pour objectifs de favoriser :

- L'appropriation des bases linguistiques
- Le retour et le maintien dans l'emploi par l'acquisition et le développement des compétences de base ou numériques
- L'accès à une meilleure autonomie sociale y compris par des modalités innovantes comme la FOAD
- L'acquisition de compétences transverses essentielles dans le processus d'inclusion professionnelle (savoirs être dans un environnement professionnel)
- La consolidation/pérennisation d'un projet professionnel et/ou d'une d'orientation durable par la certification et/ou qualification.

Dans une logique « accrue » de parcours, les Visas Libres Savoirs devront s'articuler pleinement avec les Parcours Métiers et le reste des dispositifs rattachés aux savoirs fondamentaux et compétences transverses que met en place la Région en faveur des demandeurs d'emploi, lesquels ont pour objet de favoriser leur accès ou retour à l'emploi et répondre aux besoins de recrutement des entreprises.

De plus, le Décret N°2015-172 du 13 février 2015 a défini le socle de connaissances et de compétences professionnelles comme étant « *constitué de l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour une personne de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle. Le certificat CléA est directement issu de ce socle* ». Aussi, depuis 2017, l'offre Visa Libres Savoirs a été mise en correspondance avec les 7 domaines et les 28 sous-domaines du socle CléA (cf. tableau en annexe 1), elle permet ainsi aux personnes bénéficiaires de Visas de s'inscrire en continuum de leur parcours dans une démarche de certification CléA<sup>1</sup>.

Il est important de noter que la phase 1 « positionnement » de l'organisation pédagogique des Visas Libres Savoirs est distincte du processus d'évaluation et de certification CléA.

#### **Ces Visas pourront également compléter et/ou abonder des parcours de formation relevant d'autres financeurs.**

Les organismes de formation devront accorder une attention particulière aux acteurs de l'orientation (Pôle Emploi, ML, CAP Emploi,...) afin de développer la dynamique de réseau

---

<sup>1</sup> Toutes les modalités d'évaluation et de certification CléA sont disponibles sur le site Certificat CléA: <https://www.certificat-clea.fr/>

Libres Savoirs et travailler en articulation, dans une démarche de complémentarité pour répondre par le juste parcours aux besoins spécifiques à tous les publics fragilisés.

### 3.3 Public visé

Les Visas Libres Savoirs seront d'une manière générale ouverts à tous publics âgés de plus de 16 ans et sortis du système scolaire. Ces formations entièrement financées par la Région Centre Val de Loire sont gratuites pour les apprenants et n'ouvrent pas droit à rémunération.

Les Visas Libres Savoirs sont ouverts aux publics de tous niveaux et notamment aux personnes en situation d'illettrisme 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).

Au regard du contexte économique actuel et de la finalité des Visas qui ont pour objectif l'acquisition ou le développement de compétences à visée professionnelle, ils s'adresseront prioritairement aux demandeurs d'emploi et personnes fragilisées afin de favoriser leur insertion dans l'emploi et la resocialisation des publics les plus fortement éloignés de la formation.

Seul le Visa Pro Numérique restera ouvert aux publics retraités et préretraités afin de poursuivre la lutte contre la fracture numérique et générationnelle. Néanmoins, le volume dédié à ce public ne devra pas dépasser les 10% du volume global des Visas Pro Numérique et ce toujours dans la limite des places disponibles pour les publics prioritaires.

Il conviendra de ce fait pour les organismes de formation de veiller à une gestion adaptée des flux de Visas par le biais d'un suivi précis et régulier des inscriptions sur EOS : plateforme de gestion de la formation : <https://int-formations-zefir.regioncentre-valde Loire.fr>.

Par ailleurs, les organismes de formation devront impérativement vérifier en amont si la personne accueillie peut prétendre à un autre financement public ou privé.

### 3.4 Données indicatives de la commande

L'ensemble des données ci-dessous sont communiquées à titre indicatif et prévisionnel et sont issues des commandes réalisées par la région ces dernières années :

La proportion financière et la proportion en nombre des achats entre les 5 domaines de Visas pourraient être respectivement les suivantes :

- |  |     |     |
|--|-----|-----|
| • <u>Visa Trois en un (Français, Maths et Sciences humaines) :</u> | 60% | 45% |
|--|-----|-----|

• <u>Visa Pro Numérique</u>	31%	45%
• <u>Visa Compétences professionnelles</u> :	2%	2%
• <u>Visa Eco-citoyen (Environnement, Hygiène et sécurité)</u> :	2%	5%
• <u>Visa Anglais Pro(fessionnel) ou Langues Pro(fessionnelles)</u> :	5%	3%

Trois d'entre eux pourront être mis en œuvre en prenant appui de façon privilégiée sur la Formation Ouverte A Distance (FOAD) :

- Visa Trois en un (Français, Maths et Sciences humaines)
- Visa Pro Numérique
- Visa Anglais Pro(fessionnel) ou Langues Pro(fessionnelles) (espagnol...) : un organisme de formation peut répondre à une ou deux langues pour ce qui concerne ce Visa.

La fiche rappelant les règles et processus pédagogiques conformément aux textes et réformes de la FOAD issus notamment de la loi 2018-771 du 5 septembre 2018 est jointe en annexe 3.

*La programmation détaillée des Visas au titre des exercices 2017/2020 est consultable sur le site Etoile*

### 3.5 Organisation pédagogique des Visas Libres Savoirs

#### Les Visas Libres Savoirs répondent aux principes suivants :

- ils doivent apporter une réponse individualisée et personnalisée aux besoins de chaque bénéficiaire compte tenu de son projet professionnel et de son niveau,
- ils doivent respecter une entrée contextualisée, en lien avec les usages ciblés, c'est-à-dire adosser leur contenu sur les centres d'intérêt propres à l'apprenant et sur la valeur ajoutée que cela représente pour lui dans son projet professionnel et/ou personnel,

#### Ils s'organisent en 4 phases :

- **Phase 1 = Positionnement** : cette phase permet, lors d'un entretien, de proposer un parcours pédagogique construit en fonction du projet et des acquis de la personne. Le programme est formalisé par un contrat entre l'apprenant et l'organisme de formation (un protocole individualisé de formation).  
La préconisation du parcours de formation se matérialise par le Plan Individuel de Formation (PIF) dont le format sera proposé par la Région et mis en ligne avec les outils de gestion. Ce parcours est notamment décliné en objectifs pédagogiques en lien avec les écarts constatés lors du positionnement. Cet outil est destiné à assurer la lisibilité de l'action de formation pour l'apprenant et de permettre à ce dernier de disposer d'un document contractualisé consignait les conditions de réalisation de sa formation.

Dès cette phase de positionnement réalisée, **l'apprenant est inscrit sur la plateforme EOS ; il dispose d'un compte ouvert sur le bloc pédagogique** (LMS Libres Savoirs - <https://syfadis.regioncentre.fr>) qui lui donne accès à son parcours et ressources qui lui sont rattachées.

- **Phase 2 = Action de formation** : elle est individualisée et se déroule en présentiel et/ou à distance sur la base des objectifs fixés lors du positionnement.
- **Phase 3 = Evaluation, attestation et confirmation** : réalisée par le formateur, l'évaluation donne lieu à une attestation et/ou à un livret des connaissances et /ou compétences acquises en fin de formation. La formalisation des acquis de la formation en termes de savoirs savoir-faire et savoir-être doit se traduire par une attestation de connaissances et compétences.

Cette attestation de fin de formation dont le format sera proposé par les services de la Région et mis en ligne avec les outils de gestion, doit être cosignée par l'apprenant. Elle reprend notamment le descriptif du parcours de formation et précise a minima le nombre d'heures réalisées en présentiel et/ou à distance.

- **Phase 4 = Suivi** : dans les 2 mois suivant la fin de la formation, l'apprenant peut bénéficier d'un suivi gratuit afin de maintenir ou consolider ses connaissances.

**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.**

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.

### 3.6 Durée et rythme

#### Durée :

Pour apporter une réponse de formation adaptée au niveau et au projet de la personne, une durée moyenne de réalisation pour chaque Visa est retenue par la Région.

La durée moyenne est calculée en faisant la somme des durées des 3 premières phases du Visa présentées ci-dessus, réalisées par tous les bénéficiaires, par domaine de Visa, par organisme de formation, divisé par le nombre de bénéficiaires par domaine de Visa.

Celle-ci est la suivante :

Domaines de visas		*Durée moyenne (une place = un Visa= un bénéficiaire)  = <i>total des heures apprenants pour les 3 phases (positionnement + formation + évaluation) / nombre total de Visas</i>
1	Trois en un Centre (Français, Maths et Sciences humaines)	80h <i>(si FOAD, 50% de la durée moyenne doit être réalisée à distance)</i>
		40h Cette durée pourrait être ramenée de 80h à 40h si ouverture sur un site rural** après dérogation dûment accordée par les services de la Région. <i>(si FOAD, 50% de la durée moyenne doit être réalisée à distance)</i>
2	Visa Pro Numérique (fondamentaux des usages de l'informatique dans la vie courante et professionnelle)	40h <i>(si FOAD, 50% de la durée moyenne doit être réalisée à distance)</i>
3	Visa Anglais ou Langues Pro(fessionnel)	50h <i>(si FOAD, 50% de la durée moyenne doit être réalisée à distance)</i>
4	Visa Compétences professionnelles	30h
5	Visa Eco citoyen (Environnement, Hygiène et Sécurité)	30h

\*Chaque organisme de formation est tenu de respecter cette durée moyenne dans la réalisation des Visas.

\*\*Sont considérées comme rurales les communes qui ne rentrent pas dans la constitution d'une unité urbaine : les communes sans zone de bâti continu de 2 000 habitants, et celles dont moins de la moitié de la population municipale est dans une zone de bâti continu. Ces seuils, 200 mètres pour la continuité du bâti et 2 000 habitants pour la population des zones bâties, résultent de recommandations adoptées au niveau international. Sources : Insee, Code officiel géographique

Rythme :

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

- le rythme doit de manière générale s'articuler sur les besoins spécifiques à chaque bénéficiaire afin d'éviter les décrochages et abandons, sans pour autant s'étaler dans le temps,
- le rythme hebdomadaire doit être compatible avec une recherche d'emploi pour ce qui est des demandeurs d'emploi,
- le rythme doit être adapté aux activités et/ou disponibilités des salariés précarisés (contrats aidés, chômage partiel, etc.) ou des personnes au foyer qui souhaitent s'inscrire dans une démarche de remise à niveau et d'insertion professionnelle.

La formation peut être temporairement ralentie ou suspendue à la demande de l'apprenant, notamment pour des raisons professionnelles. Cependant, il ne peut s'écouler plus de 12 mois entre la première séance de formation à laquelle l'apprenant participe et l'entretien final pour rester en conformité avec les délais d'ouverture et de clôture des actions de formation impartis au marché relatif à la formation visée.

Pour être en cohérence avec la démarche d'individualisation des réponses de formation, à titre exceptionnel et dérogatoire, une personne pourra bénéficier d'un second Visa dans le même domaine.

Cette possibilité est offerte à la seule condition que l'atteinte des objectifs pédagogiques assignés, au regard de son projet professionnel d'insertion sociale ou professionnelle, n'ait pu être réalisée à la fin du premier visa.

Dans ce cas précis, l'organisme doit faire une demande d'autorisation écrite aux services de la Région justifiant précisément la demande de recours à un 2<sup>ème</sup> Visa (compétence partiellement acquise ...). Le positionnement de l'apprenant sur ce 2<sup>ème</sup> Visa ne pourra se faire qu'une fois la validation de la Région accordée.

De plus, dans une logique de certification et de visée CléA, un apprenant pourra s'inscrire dans les 4 domaines des Visas (le Visa Anglais professionnel ou langues professionnelles ne faisant pas partie des domaines de CLEA).

### 3.7 Résultats attendus

Ces derniers sont les suivants :

- Réalisation de l'intégralité du nombre de Visas alloués par an,
- **Le prestataire s'engage à réaliser l'intégralité des Visas commandés par la Région**
- Respect des durées moyennes imparties à chaque domaine de Visas,

- Mise en œuvre des Visas en faveur des publics prioritaires visés (demandeurs d'emploi et salariés fragilisés) et ce, par le biais d'une offre de proximité sur tout le territoire régional,
- Inscription des bénéficiaires dans une dynamique de formation tout au long de la vie et d'anticipation de leurs besoins d'actualisation des connaissances et compétences induits par les mutations économiques et les évolutions technologiques,
- Utilisation pédagogique optimisée de la Plateforme numérique de gestion des apprentissages (LMS : Learning Management System) Libres Savoirs dans une démarche de visibilité, de développement des usages TIC. Cette plateforme pédagogique 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

#### **4. Evaluation des actions réalisées**

---

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. Elle est vigilante notamment sur l'insertion professionnelle des publics et des suites de parcours de formation.

##### **Cette évaluation visera à mesurer :**

- Les suites de parcours et /ou insertion professionnelle à 3 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... ;

La Région Centre - Val de Loire prendra appui sur les éléments de suivi technique et pédagogique (modalités d'inscription des apprenants et des parcours pédagogiques) saisis obligatoirement par les organismes de formation sur la Plateforme EOS.

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.

## **5. 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 2015-790<sup>2</sup> 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 mutualisés<sup>3</sup>, les organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences doivent être labellisés « Qualiopi ».

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 au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2022 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 ;

---

<sup>2</sup> **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**

<sup>3</sup> **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**

- 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.

## Annexe 1 – Socle VISA – Fiches descriptives des 5 Visas

La mise en correspondance Visas et CléA est la suivante :

- Les domaines 1 et 2 de CléA sont articulés avec le Visa Trois en un
- Le domaine 3 de CléA est articulé avec le Visa Pro Numérique
- Le domaine 4 de CléA est articulé avec le Visa Compétences pro
- Le domaine 7 de CléA est articulé avec le Visa Éco-citoyen
- Les domaines 5 et 6 de CléA sont travaillés de manière transversale dans les 5 Visas

### **VISA TROIS EN UN (français, Maths et sciences humaines)** **Mise en correspondance avec les domaines 1 et 2 CléA**

Champs/objectifs	<p>Le Visa Trois en un Centre porte sur les savoirs et compétences qui permettent à tout citoyen d'évoluer de façon autonome dans les situations les plus diverses et les plus courantes de la vie économique, sociale et professionnelle. Il intègre de ce fait les compétences fonctionnelles dans la vie courante et la réappropriation des savoirs et compétences de base (remises à niveau...).</p> <p>Son contenu peut s'adapter à tous les niveaux de besoins de maîtrise de la langue française (y compris les degrés 1 et 2 issus des définitions de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme -ANLCI- au titre de la lutte contre l'illettrisme), des notions de base dans le champ des mathématiques et de la culture technologique. Il doit contribuer au développement de l'autonomie individuelle dans des situations simples de la vie professionnelle, favoriser la capacité à remédier aux difficultés et à être dans l'initiative pour être acteur de son parcours.</p> <p>Ce Visa peut couvrir des réponses de formation qui intègrent dans le développement des modalités de formation la prise en charge des besoins spécifiques en lien avec un handicap (par exemple : le langage des signes, etc.).</p>	
Publics visés	Habitants de la Région Centre-Val de Loire et en priorité les demandeurs d'emploi	
Durée moyenne	80 heures - La durée moyenne sera de 40h pour les actions se déroulant sur des sites ruraux (procéder par dérogation dûment accordée par les services de la Région Centre Val de Loire préalablement à l'ouverture de la formation)	
Domaine(s) du CLEA	1 - DOMAINE 1 (CléA) - COMMUNIQUER EN FRANÇAIS	
Organisation / résultats attendus	Sous-domaine 1- 1 -(CléA) - <i>Ecouter et comprendre</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter attention aux propos tenus.</li> <li>• Savoir poser une question pour comprendre.</li> <li>• Développer les capacités de compréhension (compréhension de consignes, d'analyse), d'expression et de communication écrite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir écouter puis reformuler correctement (sans répéter mot à mot) les informations essentielles d'une situation simple (qui, quoi, où, quand, comment, combien, pourquoi)</li> <li>• Comprendre et dégager l'essentiel du contenu d'un exposé ou discours clair ou d'une émission de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets en relation avec un intérêt personnel ou social.</li> <li>• Savoir poser des questions enrichies d'informations utiles à une meilleure compréhension.</li> </ul>
	Sous-domaine 1- 2 -(CléA) - <i>S'exprimer à l'oral</i>	
<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exprimer un propos en utilisant le lexique professionnel approprié.</li> <li>• Répondre à une question à partir d'un exposé (oral ou écrit) simple.</li> <li>• Argumenter son point de vue et débattre de manière constructive.</li> <li>• Prendre part à une conversation.</li> <li>• S'exprimer oralement en continu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir s'exprimer en utilisant le lexique professionnel approprié.</li> <li>• Savoir répondre correctement dans le cadre d'une question posée sur un exposé simple (le registre de langue employé est adapté ; le sens de la réponse est précis et correspond à la question posée...).</li> <li>• Maîtriser dans une situation de débat, une argumentation construite (sélection et classement des arguments) ; maîtriser les techniques de communication : écoute, reformulation, relance, questionnement.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à des échanges verbaux sur des sujets variés, en respectant le point de vue d'autrui.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir participer à une conversation, présenter et défendre ses opinions sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, actualité...)</li> <li>• Savoir s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à ses centres d'intérêt. Être en capacité de développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. Savoir adapter sa prise de parole à la situation de communication. Savoir dégager à l'oral l'essentiel d'un discours ou d'un contenu d'émissions sur des sujets relativement familiers.</li> <li>• Être capable de raconter des expériences et des événements, expliquer un projet de manière simple mais claire et cohérente. Être capable d'en justifier simplement les raisons.</li> <li>• Utiliser la langue française de manière courante, dans tous les contextes de la vie sociale (professionnelle, personnelle, culturelle, ...)</li> </ul>
<p>Sous-domaine 1- 3 -(CléA) - Lire et comprendre</p>	
<p><i>DEFINITION DU CHAMP</i></p>	<p><i>OBJECTIFS</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les informations dans un texte à partir des éléments explicites et implicites nécessaires à la compréhension</li> <li>• Lire et comprendre un document à usage professionnel</li> <li>• Lire et comprendre l'essentiel de textes variés (littéraire, fonctionnel, etc.) qui portent sur des sujets de la vie courante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire et comprendre un document usuel professionnel (lettres, consignes, notices...).</li> <li>• Identifier la nature et la fonction de chacun des documents lus.</li> <li>• Vérifier l'authenticité des informations d'un document par comparaison avec le document original.</li> <li>• Utiliser les informations d'un tableau à double entrée.</li> <li>• Comprendre après lecture d'un document professionnel, les informations communiquées le concernant.</li> <li>• Savoir repérer les erreurs entre le document original et le document remis travaillé.</li> <li>• Apporter des réponses exactes aux questions relatives à la lecture et la compréhension d'un tableau à double entrée.</li> <li>• "Savoir utiliser correctement les informations contenues dans un tableau à double entrée ».</li> </ul>
<p>Sous-domaine 1- 4 -(CléA) - Ecrire</p>	
<p><i>DEFINITION DU CHAMP</i></p>	<p><i>OBJECTIFS</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir des savoir-faire variés (rédaction de lettre, messages, notes, etc.) essentiels à tout citoyen pour être autonome dans la société.</li> <li>• Maîtriser ses capacités de communication écrite sur le plan professionnel : rédaction de cv, lettre de motivation, etc.</li> <li>• Produire un message écrit en utilisant des phrases simples</li> <li>• Récupérer l'essentiel d'un message en prise de notes.</li> <li>• Écrire un message en utilisant le vocabulaire professionnel.</li> <li>• Décrire par écrit une situation professionnelle, un objet, un problème.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir formaliser par écrit un message en respectant la construction et la syntaxe (sujet, verbe, complément) d'une phrase simple.</li> <li>• Savoir compléter correctement un compte-rendu, formulaire simple, conformément à l'objectif fixé.</li> <li>• Savoir repérer des anomalies dans un document professionnel et les caractériser comme telles par écrit.</li> <li>• Savoir retranscrire à l'écrit les idées essentielles d'un message communiqué oralement.</li> <li>• Savoir faire correspondre le vocabulaire professionnel utilisé à la situation professionnelle.</li> <li>• Savoir formaliser la présentation écrite d'une situation professionnelle, d'un objet ou d'un problème en des termes simples, en une description la plus complète et compréhensible, avec une orthographe et une syntaxe correctes.</li> <li>• Pouvoir adapter son écrit à différents types de destinataires (ami, famille, employeur, agent administratif, etc.).</li> <li>• Rédiger un message clair et détaillé sur une gamme de sujets variés relatifs à sa vie quotidienne et aux démarches administratives</li> </ul>
<p>Sous-domaine 1- 5 -(CléA) - Décrire - Formuler</p>	

	DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
	Sous-domaine 1- 5 -(CléA) - <i>Décrire - Formuler</i>	
	DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre une information, une consigne avec le vocabulaire approprié.</li> <li>• Décrire par oral une situation professionnelle, un objet, un problème.</li> <li>• Reformuler des informations et consignes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir transmettre une information ou une consigne sans être modifiée, ni interprétée, en utilisant le vocabulaire approprié.</li> <li>• Savoir formuler la description orale d'une situation professionnelle, d'un objet, ou d'un problème simple de façon compréhensible et correctement construite avec un vocabulaire adapté.</li> <li>• Savoir reformuler correctement des informations et des consignes.</li> </ul>
Domaine(s) du CLEA	2 - DOMAINE 2 (CléA) - UTILISER LES REGLES DE BASE DE CALCUL ET DU RAISONNEMENT MATHEMATIQUE	
	Sous-domaine 2-1 (CléA) - <i>Se repérer dans l'univers des nombres</i>	
	DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
Organisation / résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un calcul simple à la main ou avec une calculatrice.</li> <li>• Compter, dénombrer.</li> <li>• Comparer, classer, sérier.</li> <li>• Évaluer un ordre de grandeur.</li> <li>• Utiliser les techniques élémentaires du calcul mental.</li> <li>• Contrôler la cohérence des résultats obtenus.</li> <li>• Réaliser un calcul proportionnel simple.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir trouver le résultat exact d'un calcul simple réalisé à la main (nombres entiers) ou à la calculatrice (nombres décimaux)</li> <li>• Savoir déterminer parmi un ensemble d'objets de nature et de quantité variables, le nombre exact d'objets de chaque catégorie.</li> <li>• Savoir établir une liste exacte de nombres, classés par ordre croissant (du plus petit au plus grand).</li> <li>• Comprendre et expliquer des exemples d'ordre de grandeur (Centaine/millier/million/milliard, gramme / kilogramme / tonne, etc.).</li> <li>• Savoir utiliser les techniques élémentaires du calcul mental 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)</li> <li>• Être capable de vérifier la cohérence des résultats obtenus : la valeur du résultat obtenu est logique vis-à-vis du calcul, des données de départ et du contexte</li> <li>• Savoir comprendre et appliquer la proportionnalité dans le cadre d'un calcul simple (application règle de 3 sur de petits nombres entiers, détermination d'un coefficient de proportionnalité).</li> </ul>
	Sous-domaine 2-2 (CléA) - <i>Résoudre un problème mettant en jeu une ou plusieurs opérations</i>	
	DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résoudre des problèmes en utilisant, indifféremment : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les 4 opérations ;</li> <li>- en combinant les opérations ;</li> <li>- la règle de 3.</li> </ul> </li> <li>• Comprendre et utiliser les pourcentages.</li> <li>• Maîtriser les techniques opératoires dans un contexte professionnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir utiliser la ou les bonne(s) opération(s) dans un raisonnement pour résoudre un problème : addition, soustraction, division, multiplication, ainsi que la règle de 3.</li> <li>• Savoir réaliser un calcul, à partir de petits nombres entiers, simple ou combiné, et aboutir à un résultat exact.</li> <li>• Savoir maîtriser l'identification d'un pourcentage (par exemple 10%; 0,1; 10/100) et sa signification; son utilisation dans les calculs est adaptée. Le résultat est exact.</li> <li>• Savoir calculer et acquérir les compétences de base nécessaires dans les situations professionnelles (secteur tertiaire ou industriel) : techniques de calcul, raisonnement, surfaces et volumes, distances et vitesses, fractions, pourcentages, calculs algébriques, introduction aux fonctions, géométrie...</li> </ul>

Sous-domaine 2-3 (CléA) - Lire et calculer les unités de mesures, de temps et des quantités	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les unités de temps.</li> <li>• Lire et comprendre un planning de travail.</li> <li>• Renseigner correctement les horaires.</li> <li>• Utiliser les unités de mesures ainsi que les instruments de mesure.</li> <li>• Utiliser et comprendre des tableaux, des diagrammes, des graphiques.</li> <li>• Identifier les erreurs.</li> <li>• Effectuer des calculs simples de périmètres et surfaces (carré, rectangle, triangle, cercle), et volumes (cube, parallépipède rectangle, cylindre, sphère)</li> <li>• Acquérir les savoirs et compétences de base mathématiques nécessaires pour répondre aux besoins de la vie courante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire correctement l'heure sur une pendule digitale ou à aiguille et effectuer de manière exacte des calculs (durée, conversion).</li> <li>• Lire et comprendre un planning de travail (identification d'horaires, calculs simples de durées).</li> <li>• Savoir transcrire sans erreur les horaires (ex : de travail) dans un formulaire ou sur un planning.</li> <li>• Savoir identifier correctement les 3 types d'unités de mesures (longueur, masse, capacité) ainsi que les instruments de mesure associés ; et placer justement les unités de mesures dans un tableau de conversion ; et réaliser des conversions exactes.</li> <li>• Savoir identifier le sens de lecture de tableaux, de diagrammes, ou de graphiques ; comprendre la signification de leurs données ; et répondre aux questions relatives à ces représentations-</li> <li>• Savoir repérer et différencier les erreurs selon leur nature (erreur d'écriture des unités, d'opérations, de résultat, de signification des données, de représentation...).</li> <li>• A partir de la formule, savoir procéder au calcul simple de périmètres, de surfaces et de volumes.</li> <li>• Savoir calculer (par exemple, taux de TVA, calcul d'un budget dans le cadre d'un projet professionnel ou personnel, etc.), analyser, utiliser différentes techniques opératoires.</li> <li>• Acquérir dans le cadre d'un projet professionnel les notions de base de la comptabilité.</li> </ul>
Sous-domaine 2-4 (CléA) - Se repérer dans l'espace	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire un plan, une carte, un schéma, et en extraire des informations utiles.</li> <li>• Remédier aux difficultés de l'apprenant dans l'appréhension de l'espace et du temps.</li> <li>• Maîtriser les processus du raisonnement logique : apprendre à apprendre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir répondre correctement aux questions relatives à la lecture et à la compréhension d'un plan, d'une carte ou d'un schéma. Les informations utiles en sont extraites.</li> <li>• Savoir se repérer dans le temps et l'espace (calculer les trajets et durées de façon précise en respectant les horaires de travail, ou en lien avec une activité sociale ou culturelle.</li> <li>• Savoir développer des capacités de raisonnement (observation, analyse, pensée déductive, etc.), apprendre à apprendre afin notamment de faciliter les processus d'appropriation des règles de calcul, requêtes...</li> </ul>
Sous-domaine 2-5 (CléA) - Restituer oralement un raisonnement mathématique	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reformuler un calcul exposé par quelqu'un d'autre.</li> <li>• Transmettre ses calculs ou les calculs à effectuer.</li> <li>• Employer un langage mathématique de base.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir reformuler de façon adaptée un calcul exposé par quelqu'un d'autre, et présenter les différentes étapes de ce calcul en reprenant les explications données sans interpréter, ni modifier.</li> <li>• Savoir restituer oralement les calculs, à transmettre ou à effectuer, dans un langage clair et précis.</li> <li>• Comprendre et utiliser de manière adaptée le langage mathématique de base.</li> </ul>
Sous-domaine 2-6 (modules hors CléA) - Comprendre et situer le rôle des connaissances et compétences en science et technologie	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des connaissances et compétences en science et technologie.</li> <li>• Savoir utiliser ses connaissances dans un domaine scientifique.</li> <li>• Sensibiliser aux principaux domaines du vivant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre et maîtriser les connaissances et méthodologies servant à expliquer le monde des sciences et la nature.</li> <li>• Maîtriser les connaissances et savoirs fondamentaux dans le domaine de la biologie</li> <li>• Etre en capacité d'identifier des éléments essentiels dans le fonctionnement des organismes vivants, plus particulièrement dans celui du corps humain, et dans l'évolution des espèces.</li> <li>• Etre en capacité de situer l'Homme dans l'écosystème en comprenant sa place et sa responsabilité. Etre capable de donner des exemples de biodiversité et d'en expliquer l'intérêt.</li> </ul>
Sous-domaine 2-7 (modules hors CléA) - <i>Accéder aux principaux domaines de culture générale</i>		
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se repérer dans le temps et l'espace.</li> <li>• Traiter les informations relatives à l'actualité.</li> </ul> Être sensibilisé à la culture et à l'art.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir se repérer dans les grandes périodes de l'Histoire de l'humanité et de la construction de la République. Pouvoir identifier les étapes clés de la construction de la République.</li> <li>• Savoir se situer dans l'espace géographique. Situer les espaces géographiques de la France, de l'Europe et du monde.</li> <li>• Analyser les informations pour donner du sens à l'actualité.</li> <li>• Découvrir et comprendre la diversité des formes d'expression culturelle.</li> <li>• Être en capacité de différencier au moins trois domaines artistiques.</li> </ul> Être en capacité d'analyser un document d'actualité en lien avec ses centres d'intérêt dans son contexte politique, historique, géographique

## VISA PRO NUMERIQUE

(Fondamentaux des usages de l'informatique dans la vie courante et professionnelle)

### **Mise en correspondance avec le domaine 3 de CléA**

Champs/ Objectifs	<p>Le visa pro numérique s'appuie sur un socle de connaissances et de compétences numériques qu'il est utile à une personne de maîtriser afin de pouvoir vivre et travailler dans la société numérique.</p> <p>Ce visa couvre tous les usages et pratiques du numérique essentiels et nécessaires dans une démarche d'insertion professionnelle.</p> <p>L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique s'appuie sur le domaine 3 du référentiel CléA.</p> <p>En complément, les connaissances et les compétences relatives aux usages fondamentaux du numérique au sein d'un environnement de travail sont décrites par le référentiel CLEA Numérique et peuvent être travaillées et attestées au sein du visa pro numérique notamment en mobilisant les ressources du dispositif PIX.</p> <p>A ce titre il peut viser plusieurs compétences dont les 4 compétences prévues par le référentiel CléA Numérique* :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ S'approprier les premiers usages de l'informatique et du numérique y compris pour les personnes en situation d'illectronisme (usages des outils administratifs et de gestion des actes de la vie courante : démarche sur internet, actualisation de compte DE, .....)</li> <li>✓ Identifier son environnement et utiliser les outils associés* ;</li> <li>✓ Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé* ;</li> <li>✓ Interagir en mode collaboratif* ;</li> <li>✓ Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique*</li> <li>✓ Cibler une initiation à des logiciels métiers, notamment à la prise en main de logiciels de comptabilité...</li> </ul> <p>Ce Visa peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer à une certification CléA sur le domaine 3 CléA</li> <li>- Participer à la certification au CléA numérique et à la certification PIX</li> </ul>	
Publics visés	Habitants de la Région Centre-Val de Loire et en priorité les demandeurs d'emploi	
Durée moyenne	40 heures	
Domaine(s) du CLEA	DOMAINE 3 - UTILISER LES TECHNIQUES USUELLES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION NUMERIQUE	
Organisation / résultats attendus	Sous-domaine 3- 1 - (CléA) - <i>Connaitre son environnement et les fonctions de base pour utiliser un ordinateur</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer et nommer dans son environnement de travail les différents éléments liés à l'informatique : machines numériques, systèmes d'alarme ordinateurs...</li> <li>• Mettre un ordinateur en marche, utiliser un clavier, une souris.</li> <li>• Accéder aux fonctions de base : traitement de texte, messagerie électronique, navigation internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et nommer les différents matériels informatiques dans l'environnement de travail (Les différents éléments de base du poste de travail informatique sont repérés et leurs fonctions décrites).</li> <li>• Démarrer convenablement l'ordinateur et maîtriser le clavier dans ses fonctions.</li> <li>• Utiliser correctement la souris dans chacune de ses différentes fonctions (pointage, sélection, validation, glisser-déposer).</li> <li>• Maîtriser les fonctionnalités de base de traitement de texte.</li> <li>• Repérer et savoir utiliser la messagerie électronique et navigation internet.</li> </ul>

Sous-domaine 3- 2 - (CléA) - <i>Saisir et mettre en forme du texte - Gérer des documents</i>	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la structure du document.</li> <li>• Saisir et modifier un texte simple.</li> <li>• Créer, enregistrer, déplacer des fichiers simples.</li> <li>• Renseigner un formulaire numérique.</li> <li>• Savoir imprimer un document.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et 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).</li> <li>• Savoir saisir correctement un texte simple en respectant majuscules/minuscules, accentuation, chiffres, paragraphes....</li> <li>• Maîtriser les processus de modifications et les appliquer correctement (insérer, supprimer, copier/coller, mise en forme des caractères).</li> <li>• Savoir ouvrir correctement les fichiers simples existants ou nouveaux.</li> <li>• Savoir enregistrer et déplacer dans une arborescence cohérente.</li> <li>• Savoir saisir, organiser et traiter des données (sous forme de tableaux, de graphiques, etc.)</li> <li>• Savoir concevoir et réaliser un diaporama de présentation</li> <li>• Savoir transformer les fichiers pour d'autres logiciels (PDF, de Microsoft vers OpenOffice.....)</li> <li>• Savoir renseigner le formulaire numérique et l'enregistrer correctement.</li> <li>• Savoir identifier les périphériques comme l'imprimante et maîtriser les paramètres d'impression (réglage conforme et impression correcte du document)</li> </ul>
Sous-domaine 3- 3 - (CléA) - <i>Se repérer dans l'environnement internet et effectuer une recherche sur le web</i>	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser un navigateur pour accéder à Internet.</li> <li>• Se repérer dans une page web.</li> <li>• Utiliser un moteur de recherche.</li> <li>• Effectuer une requête.</li> <li>• Analyser la nature des sites proposés par le moteur de recherche.</li> <li>• Enregistrer les informations.</li> <li>• Savoir trouver des services en ligne.</li> <li>• Identifier les sites pratiques ou d'information liés à l'environnement professionnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir ouvrir correctement un navigateur internet et l'utiliser correctement.</li> <li>• Savoir identifier correctement les liens hypertextes et zones interactives dans une page web .</li> <li>• Lancer et utiliser correctement le moteur de recherche.</li> <li>• Savoir utiliser des mots clés adaptés au thème de la recherche. Apprécier la pertinence des informations obtenues. Savoir ré-évaluer une requête si besoin.</li> <li>• Savoir identifier, comprendre et si besoin expliciter correctement la nature des sites proposés (commercial, personnel, institutionnel) par le moteur de recherche.</li> <li>• Savoir procéder à la copie, l'enregistrement d'une image, d'un texte ou d'un document.</li> <li>• Savoir identifier les services en ligne appropriés et en évaluer la pertinence.</li> <li>• Savoir procéder à des recherches, identifier et trouver des sites pratiques ou d'informations liés à l'environnement professionnel.</li> <li>• Savoir utiliser Internet pour présenter et valoriser ses compétences en s'inscrivant dans une démarche de recherche d'emploi (mise en ligne de cv, création de blogs, wiki, utilisation de réseaux sociaux, etc.) est maîtrisée</li> <li>• Réaliser des actes transactionnels (achats, télé - procédures, etc.)</li> </ul>
Sous-domaine 3- 4 - (CléA) - <i>Utiliser la fonction de messagerie</i>	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser et gérer une messagerie et un fichier contacts sur un support numérique (ordinateur, smartphone, tablette, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les processus de connexion et déconnexion à une messagerie. Repérer et expliciter les différents dossiers d'une boîte aux lettres (messages envoyés, reçus,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvrir et fermer un courriel ou un document attaché.</li> <li>• Créer, écrire un courriel et l'envoyer.</li> <li>• Ouvrir, insérer une pièce jointe.</li> </ul>	<p>supprimés, boîte d'envoi, brouillons, courriers indésirables...).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir rechercher des contacts et créer un nouveau contact.</li> <li>• Savoir ouvrir, lire puis fermer un courriel ou le document attaché.</li> <li>• Savoir envoyer un nouveau message ou une réponse à un message à un ou plusieurs destinataires (corps du message saisi correctement...).</li> <li>• Savoir ouvrir correctement une pièce jointe reçue (l'emplacement de la pièce à joindre est repéré...) ou insérer une pièce jointe à un mail.</li> <li>• Savoir utiliser un agenda partagé</li> </ul>
<p>Sous-domaine 3- 5 - (Module hors CléA) - <i>Utiliser de façon responsable les techniques usuelles de l'information et de la communication</i></p>		
<p><i>DEFINITION DU CHAMP</i></p>		<p><i>OBJECTIFS</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopter une attitude responsable dans l'utilisation de son environnement informatique</li> <li>• Créer, produire, traiter, exploiter des données</li> <li>• S'informer, se documenter, communiquer, échanger à des fins d'insertion professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer son identité numérique et contrôler ses traces (mots de passe, gestion de l'historique, données de formulaires)</li> <li>• Connaître et respecter les règles élémentaires du droit relatif à sa pratique.</li> <li>• Faire preuve d'esprit critique face à l'information et à son traitement"</li> <li>• S'exprimer via les réseaux en identifiant la qualité de l'espace de publication (publique, privée, professionnelle, personnelle)</li> <li>• Savoir gérer des périphériques, assurer des téléchargements dans le respect de la réglementation, découvrir et utiliser les réseaux sociaux pour favoriser son insertion sociale et/ou professionnelle (type facebook, twitter, etc.)</li> </ul>
<p>Sous-domaine 3- 6 - (Module hors CléA / VISA PRO +) - <i>Utiliser des logiciels professionnels</i></p>		
<p><i>DEFINITION DU CHAMP</i></p>		<p><i>OBJECTIFS</i></p>
	<p>Découverte d'outils spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comptabilité</li> <li>- Webmastering</li> <li>- Programmation</li> <li>- Gestion de communauté (community manager)</li> <li>- etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire et/ou communiquer à l'aide de logiciels spécifiques dans un cadre professionnel, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>- utiliser un logiciel de comptabilité</li> <li>- réaliser un site web</li> <li>- produire un logiciel</li> <li>- construire, alimenter et animer une communauté via un réseau social (page fan), un forum, et"</li> </ul> </li> <li>• Pouvoir créer dans une démarche de valorisation de ses compétences des CD avec Windows movie maker, des albums photo sur PPT, utiliser des photos philtre....</li> </ul>

**Des articulations peuvent se faire entre les contenus du Visa pro numérique et les référentiels CléA numérique et PIX dans une démarche de certification éventuelle.**

Les référentiels CléA numérique et PIX sont ci-après présentés

## RÉFÉRENTIEL CLEA NUMERIQUE

Compétences clés du référentiel CléA Numérique :

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

- 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 :

- 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

- 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 :

- 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

#### Modalités d'évaluation :

Le candidat recherche une information à l'aide des outils numériques de son choix

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

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

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

REFERENTIEL PIX

(Cf. Décret n° 2019-919 du 30 août 2019 relatif au développement des compétences numériques dans l'enseignement scolaire, dans l'enseignement supérieur et par la formation continue, et au cadre de référence des compétences numériques

Domaine et Compétences	Eléments de compétence
------------------------	------------------------

CADRE DE RÉFÉRENCE DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES (basé sur le cadre européen Digcomp)

I. - Domaines et compétences

Domaine et compétences	Eléments de compétence	
1. Information et données	1.1. Mener une recherche et une veille d'information	Mener une recherche et une veille d'information pour répondre à un besoin d'information et se tenir au courant de l'actualité d'un sujet tout en étant en mesure de vérifier les sources et la fiabilité de l'information (avec un moteur de recherche, au sein d'un réseau social, par abonnement à des flux ou des lettres d'information, ou tout autre moyen).
	1.2. Gérer des données	Stocker et organiser des données pour les retrouver, les conserver et en faciliter l'accès et la gestion (avec un gestionnaire de fichiers, un espace de stockage en ligne, des classeurs, des bases de données, un système d'information...).
	1.3. Traiter des données	Appliquer des traitements à des données pour les analyser et les interpréter (avec un tableur, un programme, un logiciel de traitement d'enquête, une requête de calcul dans une base de données...).
2. Communication et collaboration	2.1. Interagir	Interagir avec des individus et des petits groupes pour échanger dans divers contextes liés à la vie privée ou à une activité professionnelle, de façon ponctuelle et récurrente (avec une messagerie électronique, une messagerie instantanée, un système de visio-conférence...).
	2.2. Partager et publier	Partager et publier des informations et des contenus pour communiquer ses propres productions ou opinions, relayer celles des autres en contexte de communication publique en apportant un regard critique sur la nature du contenu (avec des plateformes de partage, des réseaux sociaux, des blogs, des espaces de forum et de commentaires, de système de gestion de contenu CMS...).
	2.3. Collaborer	Collaborer dans un groupe pour réaliser un projet, co-produire des ressources, des connaissances, des données, et pour apprendre (avec des plateformes de travail collaboratif et de partage de document, des éditeurs en ligne, des fonctionnalités de suivi de modifications ou de gestion de versions...).
	2.4. S'insérer dans le monde numérique	Maîtriser les enjeux de la présence en ligne, développer des stratégies et des pratiques autonomes en respectant les règles, les droits et les valeurs qui leur sont liés, pour se positionner en tant qu'acteur social, économique et citoyen dans le monde numérique, et répondre à des objectifs (avec les réseaux sociaux et les outils permettant de développer une présence publique sur Internet, et en lien avec la vie citoyenne, la vie professionnelle, la vie privée...).
3. Création de contenus	3.1. Développer des documents textuels	Produire des documents à contenu majoritairement textuel pour communiquer des idées, rendre compte et valoriser ses travaux (avec des logiciels de traitement de texte, de présentation, de création de page web, de carte conceptuelle...).
	3.2. Développer des documents multimédia	Développer des documents à contenu multimédia pour créer ses propres productions multimédia, enrichir ses créations textuelles (avec des logiciels de capture et d'édition d'image / son / vidéo / animation...).
	3.3. Adapter les documents à leur finalité	Adapter des documents de tous types en fonction de l'usage envisagé et maîtriser l'usage des licences pour permettre, faciliter et encadrer l'utilisation dans divers contextes (mise à jour fréquente, diffusion multicanale, impression, mise en ligne, projection...) (avec les

		fonctionnalités des logiciels liées à la préparation d'impression, de projection, de mise en ligne, les outils de conversion de format...).
	3.4. Programmer	Écrire des programmes et des algorithmes pour répondre à un besoin (automatiser une tâche répétitive, accomplir des tâches complexes ou chronophages, résoudre un problème logique...) et pour développer un contenu riche (jeu, site web...) (avec des environnements de développement informatique simples, des logiciels de planification de tâches...).
4. Protection et sécurité	4.1. Sécuriser l'environnement numérique	Sécuriser les équipements, les communications et les données pour se prémunir contre les attaques, pièges, désagréments et incidents susceptibles de nuire au bon fonctionnement des matériels, logiciels, sites internet, et de compromettre les transactions et les données (avec des logiciels de protection, la maîtrise de bonnes pratiques...).
	4.2. Protéger les données personnelles et la vie privée	Maîtriser ses traces et gérer les données personnelles pour protéger sa vie privée et celle des autres, et adopter une pratique éclairée (avec le paramétrage des paramètres de confidentialité, la surveillance régulière de ses traces...).
	4.3. Protéger la santé, le bien-être et l'environnement	Prévenir et limiter les risques générés par le numérique sur la santé, le bien-être et l'environnement mais aussi tirer parti de ses potentialités pour favoriser le développement personnel, le soin, l'inclusion dans la société et la qualité des conditions de vie, pour soi et pour les autres (avec la connaissance des effets du numérique sur la santé physique et psychique et sur l'environnement, et des pratiques, services et outils numériques dédiés au bien-être, à la santé, à l'accessibilité...).
5. Environnement numérique	5.1 Résoudre des problèmes techniques	Résoudre des problèmes techniques pour garantir et rétablir le bon fonctionnement d'un environnement informatique (avec les outils de configuration et de maintenance des logiciels ou des systèmes d'exploitation, et en mobilisant les ressources techniques ou humaines nécessaires...).
	5.2 Évoluer dans un environnement numérique	Installer, configurer et enrichir un environnement numérique (matériels, outils, services) pour disposer d'un cadre adapté aux activités menées, à leur contexte d'exercice ou à des valeurs (avec les outils de configuration des logiciels et des systèmes d'exploitation, l'installation de nouveaux logiciels ou la souscription à des services...).

## II. - Niveaux de maîtrise des compétences numériques - Grille d'évaluation

Niveaux		Compétences acquises
Novice	Niveau 1	L'individu est capable de réaliser des actions élémentaires associées aux situations les plus courantes. Il peut appliquer une procédure simple en étant guidé, et en ayant parfois recours à l'aide d'un tiers.
	Niveau 2	L'individu est capable de réaliser des actions élémentaires associées aux situations les plus courantes. Il peut appliquer seul une procédure simple tant que ne survient pas de difficulté. Il cherche des solutions avec d'autres lorsqu'il est confronté à des imprévus. Il peut répondre ponctuellement à une demande d'aide.
Indépendant	Niveau 3	L'individu est capable de réaliser des actions simples dans la plupart des situations courantes. Il peut élaborer de façon autonome une procédure pour accomplir une de ces actions.
	Niveau 4	L'individu est capable de réaliser des actions simples dans toutes les situations courantes. Il peut élaborer de façon autonome une procédure adaptée et l'appliquer efficacement pour accomplir une de ces actions. Il peut venir en aide à d'autres selon une modalité d'entraide informelle.
Avancé	Niveau 5	L'individu est capable de mettre en œuvre des pratiques avancées dans des situations nouvelles pour lui, ou imposant un cadre d'exigence particulier. Il peut choisir une démarche adaptée pour atteindre son but, parmi des approches déjà établies.
	Niveau 6	L'individu est capable de mettre en œuvre des pratiques avancées dans des situations nouvelles pour lui, ou imposant un cadre d'exigence particulier. Il peut concevoir et mettre en œuvre une démarche adaptée pour atteindre son but, en combinant de façon créative les solutions existantes. Il peut transmettre avec aisance ses compétences à d'autres.
Expert	Niveau 7	L'individu est capable de mettre en œuvre des pratiques complexes dans des situations potentiellement inédites, imprévisibles ou contraignantes. Il peut analyser un besoin et élaborer une solution mobilisant le numérique de façon originale pour y répondre.
	Niveau 8	L'individu est capable de mettre en œuvre des pratiques complexes dans des situations potentiellement inédites, imprévisibles ou contraignantes. Il peut analyser un besoin et élaborer une solution mobilisant le numérique de façon originale pour y répondre. Il met ses productions numériques à la disposition d'autres, qui les utilisent, traduisant ainsi son rayonnement et son influence dans la sphère numérique.

**VISA COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**  
**Mise en correspondance avec les domaines 4, 5 et 6 de CléA**

Champs/ Objectifs	Ce Visa recouvre toutes les connaissances et compétences nécessaires aux personnes en besoin d'insertion professionnelle pour mieux s'approprier les exigences liées à son espace professionnel dans un processus d'inclusion durable (Savoir-faire et être dans un environnement de travail, identifier les éléments de consolidation de son projet professionnel, repérer les besoins de formation, remise à niveau et y remédier, identifier des besoins de qualification et consolider son orientation.....)	
Publics visés	Habitants de la Région Centre-Val de Loire et en priorité les demandeurs d'emploi	
Durée moyenne	30 heures	
Domaine(s) du CLEA	1 - DOMAINE 4 - TRAVAILLER DANS LE CADRE DE REGLES DEFINIES D'UN TRAVAIL EN EQUIPE	
Organisation / résultats attendus	Sous-domaine 4-1 (CléA) - <i>Respecter les règles de vie collective</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et appliquer les règles dans un environnement de travail.</li> <li>• Savoir travailler et vivre ensemble dans un environnement de travail.</li> <li>• Identifier les processus de travail (hiérarchie, relation clients et partenaires...).</li> <li>• S'approprier la culture de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir identifier et mettre en application les règles mises à disposition dans un environnement de travail (règlement intérieur, procédures...).</li> <li>• Comprendre et savoir reformuler correctement les attendus.</li> <li>• Savoir identifier et respecter horaires et rythmes de travail (en cas d'aléas ou d'impossibilité de les appliquer, une information motivée est transmise).</li> <li>• Savoir utiliser Les formules de base de politesse et une posture respectueuse</li> <li>• Savoir respecter les règles de sécurité et d'hygiène liées à une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et à l'environnement professionnel de référence.</li> <li>• Savoir s'approprier les premiers savoirs et compétences utiles dans l'exercice de son emploi (compétences sociales et relationnelles : respecter les consignes données par le supérieur hiérarchique, travailler en équipe, comprendre la relation client-fournisseur...).</li> <li>• Savoir adapter son attitude à la culture de l'entreprise</li> </ul>
	Sous-domaine 4-2 (CléA) - <i>Travailler en équipe</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les processus de travail en équipe (et/ou en groupe).</li> <li>• Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir identifier et expliquer les missions de chaque membre du groupe (être en capacité de reformuler ces missions).</li> <li>• Savoir s'adapter et être à l'aise dans le groupe de travail de formation</li> <li>• Savoir identifier l'impact de son action sur l'équipe et l'adapter si besoin</li> <li>• Identifier et comprendre sa mission, adopter la posture attendue</li> </ul>
	Sous-domaine 4-3 (CléA) - <i>Contribuer dans un groupe</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les processus de travail en groupe</li> <li>• S'impliquer dans des actions concrètes.</li> <li>• Avoir une attitude professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en considération et savoir reformuler correctement les différents points de vue.</li> <li>• Situer chaque personne dans son contexte</li> <li>• Savoir intégrer les objectifs de la mission et les partager : la contribution individuelle participe aux résultats collectifs attendus.</li> <li>• Savoir repérer les situations de travail collectif</li> <li>• Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir.</li> <li>• Savoir décrire des actions visibles, mesurables et quantifiables, et expliciter leurs moyens mis en œuvre</li> </ul>

Sous-domaine 4-4 (CléA) - Communiquer	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre et communiquer dans son environnement de travail.</li> <li>S'adapter à son interlocuteur dans les situations professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et maîtriser le contexte de travail et son environnement et être en capacité de les expliciter.</li> <li>Savoir identifier le périmètre et la place des interlocuteurs dans l'univers professionnel (collègues, hiérarchiques, clients)</li> <li>Savoir adapter son expression écrite et orale aux différents interlocuteurs.</li> <li>Rechercher, collecter, et choisir les informations, nécessaires à l'activité afin de transmettre des messages clairs et précis.</li> <li>Savoir communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs.</li> </ul>
Sous-domaine 4-5 - (5-1 CLEA) Comprendre son environnement de travail	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre son environnement de travail.</li> <li>Comprendre, et reformuler</li> <li>Gérer ses activités professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir analyser des situations simples, des relations, son environnement de travail.</li> <li>Savoir expliquer les caractéristiques de l'environnement de travail.</li> <li>Savoir rechercher, traiter, transmettre des informations techniques simples.</li> <li>Savoir identifier les fonctions des acteurs dans l'organisation et les mettre à contribution à bon escient (être en capacité de solliciter une assistance de façon adaptée...).</li> <li>Savoir rechercher et collecter les informations nécessaires et faire des choix pertinents des informations à traiter.</li> <li>Savoir transmettre des messages claires et précis (toutes les informations pertinentes sont transmises ...)</li> </ul>
Sous-domaine 4-6 - (5-2 CLEA) Réaliser des objectifs individuels dans le cadre d'une action simple ou d'un projet	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre une action.</li> <li>Présenter les résultats de l'action.</li> <li>Construire un projet</li> <li>Participer à un projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir mettre en œuvre une action : organiser son temps et planifier l'action.</li> <li>Savoir identifier les éléments nécessaires, les principales étapes, les méthodes de travail adaptées, à utiliser : identifier les principales priorités, contraintes et difficultés.</li> <li>Savoir identifier et consulter les personnes ressources.</li> <li>Savoir construire un plan d'action clair, réaliste : les objectifs déterminés sont pertinents avec des délais adaptés.</li> <li>Savoir définir une démarche adaptée à la nature de l'action ou du projet ; les difficultés courantes sont correctement déterminées.</li> <li>Savoir présenter correctement les résultats de l'action : le projet est mené à terme, les critères de réussite sont atteints ou les écarts sont expliqués.</li> </ul>
Sous-domaine 4-7 - (5-3 CLEA) - Prendre des initiatives et être force de proposition	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer l'esprit d'initiative et d'entreprise (concevoir et réaliser des projets individuels et collectifs, prendre des initiatives).</li> <li>• Faire preuve d'autonomie, mettre en relation les différentes connaissances et compétences et les mobiliser dans des situations variées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir aller chercher des informations, consulter des personnes ressources.</li> <li>• Gagner en autonomie pour proposer</li> <li>• Savoir faire face à un aléa courant : identifier un problème simple (dysfonctionnement...).</li> <li>• Savoir concevoir une proposition adaptée au contexte professionnel et à ses prérogatives.</li> <li>• Savoir proposer des améliorations dans son champ d'activité.</li> <li>• Savoir identifier, expliquer et corriger correctement les dysfonctionnements ou erreurs simples, aléas dans des délais adaptés ; des actions adaptées sont initiées (alerter le bon interlocuteur, corriger le dysfonctionnement...).</li> </ul>
<p>Sous-domaine 4- 8 - (6-1 CLEA) Accumuler de l'expérience et en tirer les leçons appropriées</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux se connaître et prendre confiance en soi</li> <li>• Identifier les acquis et valoriser son expérience.</li> <li>• Comprendre la nécessité de son apprentissage.</li> <li>• Entretenir sa curiosité et sa motivation pour apprendre dans le champ professionnel.</li> <li>• Trouver de l'aide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir Identifier ses principaux atouts acquis de manière formelle et informelle et ses axes de progrès.</li> <li>• Savoir Illustrer ses points forts par des réalisations positives.</li> <li>• Savoir construire et mettre à jour son CV selon une liste d'informations pré-requises non exhaustives (professionnelles et personnelles), des ajouts d'informations considérées comme appropriées sont envisagés et la mise à jour est assurée.</li> <li>• Savoir découvrir ses préférences d'apprentissage</li> <li>• Savoir formuler un projet professionnel réaliste et cohérent avec son profil, se renseigner sur les activités et les besoins de compétences associés à ce projet professionnel.</li> <li>• Savoir analyser le territoire et le marché de l'emploi</li> <li>• Savoir repérer les sources d'informations mobilisables au sein de son environnement, en cohérence avec son projet, une liste des sites internet adéquats est établie. Les lieux physiques et les personnes ressources sont identifiés.</li> <li>○ Savoir extraire et sélectionner les informations en cohérence avec le projet professionnel. Les coordonnées associées éventuelles sont recensées pour établir un plan d'action : actions concrètes à mener.</li> </ul>
<p>Sous-domaine 4- 9 - (6-2 CLEA) Entretenir sa curiosité et sa motivation pour apprendre dans le champ professionnel</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer sa motivation.</li> <li>• Développer les processus d'actualisation de ses connaissances.</li> <li>• Rechercher des informations et des ressources pour s'orienter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir repérer les sources d'informations mobilisables au sein de son environnement.</li> <li>• Savoir engager des recherches, se renseigner sur les activités et les besoins de compétences associés à son projet professionnel. En cohérence avec son projet, une liste des sites internet adéquats est établie. Les lieux physiques et les personnes ressources sont identifiés.</li> <li>• Savoir extraire, sélectionner et traiter les informations en cohérence avec le projet professionnel. Les coordonnées associées éventuelles sont recensées pour établir un plan d'action : actions concrètes à mener...</li> <li>• Créer un réseau relationnel</li> </ul>
<p>Sous-domaine 4- 10 - (6-3 CLEA) Optimiser les conditions d'apprentissage (de la théorie à la pratique professionnelle)</p>		

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apprendre à apprendre et articuler projet de formation et projet professionnel.</li><li>• S'inscrire dans le principe de la formation tout au long de la vie et de l'exigence de la qualité.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir faire le lien entre objectifs de formation et objectifs professionnels. L'application des apprentissages dans les pratiques professionnelles est illustrée par des exemples concrets.</li><li>• Savoir se donner des exigences de qualité : savoir appréhender et formuler les modalités pour atteindre les exigences de qualité.</li><li>• Savoir se concentrer dans la durée et stimuler sa mémoire (connaissance de quelques moyens appropriés favorisant ces dispositions).</li><li>• Construire son parcours individuel de formation (PIF)</li><li>• Savoir identifier ses besoins éventuels de formation avec le projet professionnel.</li><li>• Savoir gérer son temps de formation</li><li>• Savoir identifier sa progression et ses acquisitions. Un état des lieux retrace le parcours établi, depuis la situation de départ, les acquisitions à l'instant T et le chemin restant à parcourir. Des exemples concrets sont fournis.</li></ul>
--	--	---

## VISA ECO CITOYEN (ENVIRONNEMENT, HYGIENE et SECURITE)

(y compris environnement de travail)

### Mise en correspondance avec le domaine 7 de CléA

Champs/objectifs	Ce Visa recouvre les actes de la vie sociale et professionnelle visant à respecter un règlement sécurité, hygiène, environnement, une procédure qualité. Ce Visa s'attache nécessairement à préserver les ressources naturelles, à limiter l'empreinte écologique (démarche de développement durable et principes de précaution), à améliorer la prise en compte préventive de sa santé en termes d'habitat (pollution sonore, éco construction...) et d'alimentation, à favoriser le comportement et la consommation citoyens (commerce équitable, etc.) à assurer le lien social, l'accès aux droits (y compris le droit à la formation). Ce visa peut ouvrir vers des certifications PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ou INRS SST (sauveteur secouriste au travail)	
Publics visés	Habitants de la Région Centre-Val de Loire et en priorité les demandeurs d'emploi	
Durée moyenne	30 heures	
Domaine(s) du CLEA	DOMAINE 7 - MAITRISER LES GESTES ET POSTURES, ET RESPECTER DES REGLES D'HYGIENE, DE SECURITE ET ENVIRONNEMENTALES ELEMENTAIRES	
Organisation / résultats attendus	Sous-domaine 7-1 (CléA) - <i>Respecter un règlement sécurité, hygiène, environnement, une procédure qualité</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître, comprendre et appliquer les règles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître et expliciter les consignes et pictogrammes de sécurité.</li> <li>• Appliquer un règlement, une procédure en matière d'hygiène, de sécurité, de qualité et d'environnement.</li> <li>• Connaître 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.</li> <li>• Appliquer les règles de sécurité dans toute intervention.</li> <li>• Maîtriser les attitudes et comportements de sécurité et d'hygiène adaptés : de façon continue et récurrente.</li> <li>• Savoir adopter un comportement responsable en entreprise</li> </ul>
	Sous-domaine 7-2 (CléA) - <i>Avoir les bons gestes et reflexes afin d'éviter les risques</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les automatismes gestuels du métier et savoir se protéger.</li> <li>• Connaître les gestes et postures à adopter en entreprise pour éviter les risques</li> <li>• Connaître l'ensemble des processus de protection et de mise en sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir respecter la chronologie des gestes, leur description est conforme aux attendus.</li> <li>• Connaître et adopter les gestes et postures et les justifier selon chaque situation, y compris pour déplacer des charges ; et connaître les risques et conséquences physiques.</li> <li>• Connaître et appliquer les règles de déplacement de charges</li> <li>• Savoir identifier les équipements de protection et leur usage conformément aux règles transmises.</li> <li>• Savoir repérer les dysfonctionnements dans son périmètre d'activité et connaître les risques encourus.</li> <li>• Savoir identifier les interlocuteurs pertinents à alerter en cas de dysfonctionnements et de risques constatés. Le réflexe d'alerte est acquis.</li> </ul>
	Sous-domaine 7-3 (CléA) - <i>Connaître les principaux-gestes de premier secours</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître et maîtriser les principaux reflexes de premiers secours</li> <li>• Réagir de manière adaptée à une situation dangereuse et identifier les bons interlocuteurs</li> <li>• Identifier les risques et maîtriser les processus de gestion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir expliciter les bons réflexes à appliquer dans une situation de danger et les reproduire dans des situations types.</li> <li>• Savoir identifier les situations dangereuses relatives à son activité et adapter la chronologie des réflexes de premiers secours à des situations types</li> <li>• Réagir de manière adaptée à une situation dangereuse.</li> <li>• Identifier et alerter l'interlocuteur pertinent</li> </ul>
	Sous-domaine 7-4 (CléA) - <i>Contribuer à la préservation de l'environnement et aux économies d'énergie</i>	

DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître et appliquer les règles de gestion des déchets et du recyclage.</li> <li>• Faire un usage optimal des installations et des équipements en termes d'économie d'énergie.</li> <li>• Maîtriser les usages et savoir choisir les produits.-Favoriser le développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître et appliquer les consignes requises par son activité, relatives à la gestion des déchets et au recyclage.</li> <li>• Respecter les règles élémentaires de recyclage.</li> <li>• Connaître les sources d'économies d'énergie pour les équipements/installations relatives à son activité, et adopter les attitudes et comportements adéquats.</li> <li>• Savoir identifier et choisir les produits d'usage courant et en adapter leur usage, et adopter les bons réflexes pour limiter la consommation (papèterie, entretien)</li> <li>• Proposer des actions de nature à favoriser le développement durable.</li> </ul>
Sous-domaine 7-5 (module hors CléA -Visa éco) - <i>Développer une attitude éco-responsable</i>	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopter une consommation responsable (respect de l'environnement...).</li> <li>• Acquérir les gestes quotidiens conduisant à protéger les ressources naturelles (énergie, eau, air).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posséder des repères dans le fonctionnement du tri des déchets, dans la consommation responsable, dans le respect de l'environnement.</li> <li>• Savoir appréhender les enjeux écologiques et faire le lien avec les comportements individuels.</li> <li>• Savoir appréhender les enjeux écologiques et de développement durable pour des choix individuels dans l'éco construction, l'économie d'énergie...</li> <li>• Savoir développer des comportements de consommateur citoyen. Préserver sa santé (alimentation, gestion du logement, etc.).</li> <li>• Maîtriser des repères dans le fonctionnement du tri des déchets, dans la consommation responsable, dans le respect de l'environnement.</li> <li>• Modifier ses comportements d'éco citoyen (transports, énergies renouvelables, etc.).</li> <li>• Savoir s'approprier les outils d'aide à la formation tout au long de la vie et à l'insertion.</li> <li>• Connaître les dispositifs relatifs à l'égalité femme/ homme dans le travail et la vie courante (congé parental, engagements des entreprises...).</li> </ul>
Sous-domaine 7-6 (module hors CléA -Visa éco) - <i>Sensibiliser aux enjeux de la vie sociale et professionnelle et à l'exercice de la citoyenneté</i>	
DEFINITION DU CHAMP	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le fonctionnement des institutions françaises et européennes.</li> <li>• Connaître les droits et devoirs des citoyens en France.</li> <li>• Développer une attitude responsable en lien avec les enjeux de la société civile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les règles fondamentales de la démocratie et identifier sa position d'usager.</li> <li>• Connaître les bases du droit, et notamment du droit du travail (relations au travail, santé au travail, syndicat), du droit à la formation, et le système de protection sociale.</li> <li>• Savoir énoncer quelques règles fondamentales de la démocratie.</li> <li>• Adopter une consommation responsable (respect de l'environnement...).</li> <li>• « Savoir faire appel à la loi pour faire valoir ses droits inaliénables en tant que citoyen : liberté d'expression, droit de choisir ses représentants, droit à l'instruction gratuite, droit à la protection des individus..... »</li> <li>• Connaître les devoirs des citoyens : instruction obligatoire, respect de l'égalité des hommes et des femmes, respect des institutions de la République française et de ses représentants, de la Justice et de ses représentants, obligation de s'acquitter de ses impôts sur lesquels s'appuie l'Etat solidaire.</li> </ul>

<b>VISA ANGLAIS PRO(fessionnel)ou LANGUES PRO(fessionnelles) (dans le cas de l'ouverture à une formation à l'anglais+espagnol)</b>		
Champs/ objectifs	<p>Le Visa Anglais professionnel (ou langues professionnelles) vise à rendre l'apprenant en besoin d'insertion professionnelle autonome dans un environnement linguistique professionnel autre que le français (anglais ou espagnol).</p> <p>Par une entrée selon les usages, le contenu de ce visa peut s'adapter à tous les besoins spécifiques et professionnels de maîtrise de la langue anglaise (ou espagnole) dans les secteurs techniques et technologiques, industriels, des services, du tertiaire... Il doit contribuer au développement de l'autonomie individuelle dans des situations simples de la vie professionnelle dans un espace linguistique professionnel anglophone (ou hispanophone).</p>	
Publics visés	Habitants de la Région Centre-Val de Loire et en priorité les demandeurs d'emploi (excepté le public retraité)	
Durée moyenne	50 heures	
Domaine(s) du CLEA	DOMAINE 8 - ANGLAIS PROFESSIONNEL (inspiré du module ARF et du Visa LV - objectifs et niveau CECRL UE)	
Organisation / résultats attendus	Sous-domaine 8-1 - <i>Compréhension orale</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre une conversation simple</li> <li>Repérer l'idée principale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut comprendre et dégager l'essentiel du contenu d'une émission de radio ou de télévision ou d'un discours clair sur l'actualité ou sur des sujets qui l'intéressent à titre professionnel.</li> <li>Saisir l'essentiel d'un texte oral court et clair (annonces, messages simples...).</li> </ul>
	Sous-domaine 8-2 - <i>Compréhension écrite</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lire et comprendre dans un environnement de travail relié à son projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lire et comprendre un document usuel professionnel (lettres, consignes, notices...).</li> <li>Saisir l'essentiel de textes courts simples et trouver une information dans des documents courants.</li> <li>Lire et comprendre l'essentiel de textes variés (note, guide fonctionnel, ...) qui portent sur des sujets de la vie professionnelle.</li> <li>Lire et comprendre la description d'une tâche professionnelle simple</li> <li>Lire et comprendre le planning d'une journée de travail, la présentation d'un organigramme, la localisation d'un service, d'un bureau...</li> <li>Lire et comprendre des informations relatives à des délais (réclamation, livraison, commande, demande de réservation...)</li> <li>Lire et comprendre des instructions notamment liées à un règlement d'hygiène et de sécurité.</li> </ul>
	Sous-domaine 8-3 - <i>S'exprimer à l'oral (production orale)</i>	
	<i>DEFINITION DU CHAMP</i>	<i>OBJECTIFS</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre part à une conversation.</li> <li>S'exprimer oralement en continu.</li> <li>Exprimer un propos en utilisant le lexique professionnel approprié.</li> <li>Répondre à une question à partir d'un exposé simple.</li> <li>Communiquer en présentiel ou au téléphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer à des échanges verbaux sur des sujets variés en lien avec le domaine professionnel visé, en respectant le point de vue d'autrui.</li> <li>Être en capacité de développer un point de vue sur un projet professionnel et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.</li> <li>Savoir s'exprimer en continu et de façon claire et détaillée sur une gamme de sujets relatifs à ses centres d'intérêt.</li> <li>Savoir adapter sa prise de parole à la situation de communication en lien avec son activité professionnelle.</li> <li>Maîtriser les bases et éléments essentiels d'un langage liés à un domaine professionnel ciblé au titre de son projet d'insertion</li> </ul>

		<p>professionnelle (domaine technique, technologique, industriel, des services ou autres).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir dégager à l'oral l'essentiel d'un discours ou d'un contenu d'émissions sur des sujets relativement simples.</li> <li>• Savoir raconter des expériences et des événements, expliquer un projet de manière simple mais claire et cohérente, initier un échange simple.</li> <li>• Savoir justifier simplement les raisons de ses opinions ou son projet et développer un point de vue comme lors d'un entretien d'embauche.</li> <li>• Savoir s'exprimer en utilisant le lexique professionnel approprié.</li> <li>• Comprendre une demande simple et y répondre, récapituler une commande...</li> <li>• Transmettre une information et/ou laisser un message sur un répondeur, donner une consigne de travail...</li> <li>• Décrire son environnement professionnel</li> <li>• Présenter son parcours de formation, son activité professionnelle</li> <li>• Présenter son entreprise à partir d'un organigramme, décrire un produit, un service...</li> <li>• Exposer et expliciter la mise en œuvre et le fonctionnement d'appareils, de matériels, expliquer des travaux à réaliser...</li> <li>• Faire part d'un dysfonctionnement</li> </ul>
	<p>Sous-domaine 8-5 - <i>Ecrire (production écrite)</i></p>	
	<p><i>DEFINITION DU CHAMP</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecrire des messages simples et courts ; décrire.</li> <li>• Remplir des formulaires</li> <li>• Rédiger un texte clair.</li> <li>• Identifier nature et fonction d'un document.</li> </ul>	<p><i>OBJECTIFS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir écrire des messages simples et courts ; décrire avec des moyens simples son environnement immédiat de travail ou autre.</li> <li>• Savoir adapter son écrit à différents types de destinataires (employeur, agent administratif...).</li> <li>• Rédiger un CV</li> <li>• Rédiger un texte clair et détaillé sur une gamme de sujets variés relatifs à sa vie professionnelle, quotidienne et aux démarches administratives.</li> <li>• Savoir Identifier la nature et la fonction d'un document pour le traiter, le classer, répondre de façon simple et adaptée...</li> <li>• Rédiger une note simple</li> <li>• Rendre compte par écrit d'un message oral</li> <li>• Rédiger un mode d'emploi</li> <li>• Rédiger une série de consignes</li> <li>• Décrire un fonctionnement ou un dysfonctionnement</li> </ul>

**Annexe 2 – Echelle de commande et périmètre de maillage - 23 zones emplois-formations**

DPT - ZONES EMPLOIS-FORMATIONS		SITES PREVISIONNELS DE FORMATION											
NB ZONES	DPTS	ZONES EMPLOIS FORMATIONS	CANTONS	Cantons et/ou communes ciblés									
1	18	Aubigny-sur-Nère	Aubigny-sur-Nère	Sancerre	Blancafort	Saint-Satur	Vailly-sur-Sauldre						
2	18	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			
3	18	Saint-Amand-Montrond	Saint-Amand-Montrond	Dun-sur-Auron	Contres	Sancoins	Châteaumeillant						
4	18	Vierzon	Vierzon 1 et 2	Vouzeron	Neuvy-sur-Barangeon	Graçay							
5	28	Chartres	Chartres 1, 2 et 3	Auneau	Lucé	Voves	Luisant	Mainvilliers					
6	28	Châteaudun	Châteaudun	Bonneval	Brou	Yèvres							
7	28	Dreux	Dreux 1 et 2	Saint Lubin des Joncherets	Senonches	Vernouillet							
8	28	Nogent-le-Rotrou	Nogent-le-Rotrou	Charbonnières									
9	36	Argenton Sur Creuse/La Châtre	Argenton Sur Creuse	EGUZON	Saint-Gaultier	La Châtre	Aigurande						
10	36	Châteauroux	Châteauroux Centre, Est, Ouest et Sud	LEVROUX	Buzançais	Déols	Valençay	Châtillon-sur-Indre					
11	36	Issoudun	Issoudun Nord et Sud	Vatan	Lizeray	Reuilly	CHABRIS						
12	36	Le Blanc	Le Blanc	Argenton-Le Blanc									
13	37	Amboise	Amboise	Bléré	Château-Renault	Limeray							
14	37	Chinon	Chinon	Bourgueil	Sainte-Maure-de-Touraine	Richelieu	Montrésor	L'île Bouchard					
15	37	Loches	Loches	DESCARTES	LIGUEIL	Preuilly-sur-Claise	Sepmes						
16	37	Tours	Tours Centre, Est, Nord Est, Nord Ouest, Ouest Sud et Val-du-Cher	Ballan-Miré	Montbazoin	Montlouis-Sur-Loire	Azay-le-Rideau	Joué-lès-Tours	Langeais	Saint-Avertin	Veigné	Saint-Paterne-Racan	Fondettes
17	41	Blois	Blois 1, 2 et 3	Montrichard	Chambord	La Chaussée-Saint-Victor	Onzain	Vineuil	Salbris	Saint-Laurent-Nouan	Lamotte-Beuvron	Sambin	Mer
18	41	Romorantin-Lanthenay	Romorantin-Lanthenay	Saint-Aignan	Selles-sur-Cher								
19	41	Vendôme	Vendôme	Montoire-sur-le-Loir	Savigny-sur-Braye	Naveil	Saint-Ouen	Mondoubleau					
20	45	Gien	Gien	Sully-sur-Loire	Briare	La Bussière	Beaulieu-sur-Loire	Saint-Benoît-sur-Loire	Saint-Gondon				
21	45	Montargis	Montargis	Châlette-sur-Loing	Courtenay	Lorris	Châtillon-Coligny	Villemandeur	Château-Renard	Bellegarde	Amilly		
22	45	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			
23	45	Pithiviers	Pithiviers	Malesherbes	Outarville	Beaune-la-Rolande	Puiseaux	Bazoches-les-Gallerandes					

# Visas Libres Savoirs et 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'actions 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 « présenteielle » 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 présentiellees* », 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 légitiment 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 n° 2018-1330 du 28 décembre 2018, modifie l'article D.6313-3-1 du Code du travail et précise les conditions d'organisation des actions de formation qui se déroulent, en tout ou partie, à distance. De ce fait, les conditions dans « **La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend :**

- 1. Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours**
- 2. Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne**
- 3. 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 unités de temps et de lieu dans les processus de formation**
- **Développer de manière transversale les compétences numériques des bénéficiaires**

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, et entre pairs. 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 et professionnalisation des acteurs) 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 4 – 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.
<b>Indicateurs spécifiques d'appréciation</b>				
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.
<b>Indicateur spécifique d'appréciation</b>				
			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.
<b>Indicateurs spécifiques d'appréciation</b>				
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.
<b>Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées</b>				
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.