

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

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

Direction Générale Formation
Recherche Economie Emploi
Direction de la Formation Professionnelle

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

PROGRAMME REGIONAL DE FORMATION

2021-2024

ACHAT DE FORMATIONS

AUX SAVOIRS FONDAMENTAUX ET COMPETENCES TRANSVERSES

- VISA + « Parcours Vers l'Emploi » -

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

TABLE DES MATIERES

CCTAC relatif aux savoirs fondamentaux et compétences transverses Visa « Parcours vers l'emploi » 2021-2024

1. Contexte	3
2. Définition de la commande	4
2.1. le Visa « Parcours vers l'emploi » : une nouvelle offre	4
2.2. Présentation du Visa « Parcours vers l'emploi »	5
2.3. Une nouvelle brique du Programme régional de Formation inscrite dans une logique de parcours	8
2.4. Volumétrie	9
2.5. Périmètre	9
2.6. Publics ciblés	10
2.7. Durée du Visa « Parcours vers l'emploi »	11
2.8. Eléments d'appréciation de l'ingénierie de formation et pédagogique	11
2.9. Financement et articulation avec le dispositif Libres Savoirs	12
2.10. Rémunération des stagiaires	13
3. Evaluation du dispositif VISA « Parcours vers l'emploi »	13
3.1. Suivi et évaluation de la mise en œuvre du VISA « Parcours vers l'emploi »	13
3.2. Evaluation des actions réalisées	14
4. Qualité des actions réalisées	14
Annexe 1 – Echelle de la commande et périmètre de maillage – 6 départements - 23 zones Emploi-formation	16
Annexe 2 – Fiche FOAD 2021-2024	17
Annexe 3 – Référentiel National Qualité RNQ – Qualiopi	20

CCTAC relatif aux savoirs fondamentaux et compétences transverses Visa « Parcours vers l'emploi » 2021-2024

1. Contexte

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

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

Cette loi renforce par ailleurs, le champ de compétences des Régions en confiant la coordination de l'achat public de formation pour son compte et concernant les formations collectives pour le compte de Pôle Emploi.

En ce contexte, 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, représente 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 depuis 2004 par le biais du dispositif Visa Libres Savoirs.

A ce titre, la Région a souhaité s'engager dès août 2019, dans le développement d'une nouvelle offre de formation et d'accompagnement intégrant des modules agiles pour faciliter l'insertion dans l'emploi des publics fragiles et très éloignés de l'emploi. Cet engagement s'inscrit dans l'axe 2 du PACTE régional d'investissement dans les compétences 2019-2022 : « Transformation des parcours et de l'appareil de formation » fiche action 14.

En effet, l'ambition de la stratégie régionale du PACTE pour la période 2019-2022, définie par l'Etat et la Région en lien avec ses partenaires, vise à favoriser toujours et plus encore l'emploi au profit notamment des personnes peu ou pas qualifiées, des entreprises et des territoires en déployant sur 4 ans des transformations :

- Transformation de l'offre de formation impliquant fortement les entreprises ;
- Transformation des parcours et de l'appareil de formation ;
- Transformation de l'information et de l'accompagnement des publics.

Les compétences de base et transversales facilitent les mobilités professionnelles, et au sein d'un emploi elles contribuent à développer les capacités à communiquer, à s'adapter et à s'organiser. Elles jouent donc **un rôle majeur dans le parcours des individus** confrontés à des trajectoires professionnelles de moins en moins linéaires.


Ainsi, l'acquisition de ce socle de compétences fondamentales et la levée des freins périphériques constituent à la fois une condition d'accès à une formation qualifiante et un pré-requis indispensable à l'insertion dans l'emploi.


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, sur la situation socio-économique de notre région et de sa population, et plus particulièrement sur les publics fragilisés seront très forts et difficiles pour les populations. 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.


2. Définition de la commande

2.1. le Visa « Parcours vers l'emploi » : une nouvelle offre

Fort de la marque Visa et du dispositif Libres Savoirs, qui ont largement contribué à élever le niveau de compétences de base des usagers de la Région Centre-Val de Loire, et ont permis de créer un réseau d'acteurs et un cadre de coopération efficient sur les territoires, **la Région Centre-Val de Loire a choisi d'étoffer l'offre Visa et de créer le Visa  « Parcours vers l'emploi ».**

L'ambition du **Visa  « Parcours vers l'emploi »** est d'accompagner vers l'emploi et la formation un public fortement fragilisé sur le plan socio-économique et très éloigné de l'emploi, en apportant une réponse Formation renouvelée tant au niveau de la pédagogie que dans la démarche d'accompagnement.

Cette offre de formation et d'accompagnement a été réfléchi en complémentarité avec les actions de formation existantes en région Centre-Val de Loire, et notamment des offres VISA et Pôle Emploi¹.

Expérimenté depuis octobre 2019 sur différents territoires de la région Centre-Val de Loire (y compris les zones rurales, QPV...), le dispositif expérimental **Visa  « Parcours vers l'emploi »** a apporté une réponse pertinente notamment en matière de captation des publics et de maintien en formation. Fort de cette expérimentation et de ses résultats, il convient aujourd'hui d'intégrer cette nouvelle offre de formation comme une brique pérenne du programme régional de formation (PRF) aux savoirs fondamentaux et compétences transverses 2021 2024.

¹ Accessible sur le site Etoile : <http://www.etoile.regioncentre.fr/GIP/accueil/etoile/seformer/formation>

2.2. Présentation du Visa « Parcours vers l'emploi »

Le Visa « Parcours vers l'emploi » cible des **publics fortement fragilisés qui font face à des difficultés sociales fortes** (difficultés de garde d'enfants, précarité financière, perte de logement, addictions diverses, problèmes de santé ...), publics qui peinent à s'engager dans des parcours de formation longs.

L'objectif du dispositif Visa « Parcours vers l'emploi » est de sortir ces publics de l'isolement, de développer leurs compétences sociales et comportementales afin de les resocialiser et de renforcer leurs compétences de base, numériques et langagières, afin de faciliter leur insertion dans l'emploi.

Pour y parvenir, l'ingénierie du Visa « Parcours vers l'emploi » devra permettre une forte individualisation et la prescription du « juste » parcours de formation pour chaque bénéficiaire. Aussi, il est attendu que le format et l'approche pédagogique privilégient des modalités de formation qui donnent plus de sens aux apprentissages et intègrent un accompagnement régulier et individualisé pour maintenir la motivation et l'adhésion.

Afin de répondre à ces objectifs, il est attendu que l'ingénierie du Visa « Parcours vers l'emploi » soit structurée autour de 3 approches :

Approche pédagogique innovante



Bloc 1 : Mobilisation de la pédagogie de projet qui favorise l'acquisition de compétences sociales et comportementales au travers d'une production collective

Approche individualisée



Bloc 2 : Déploiement d'une offre de formation modulaire permettant à chaque bénéficiaire de se former en fonction de ses besoins et de son projet

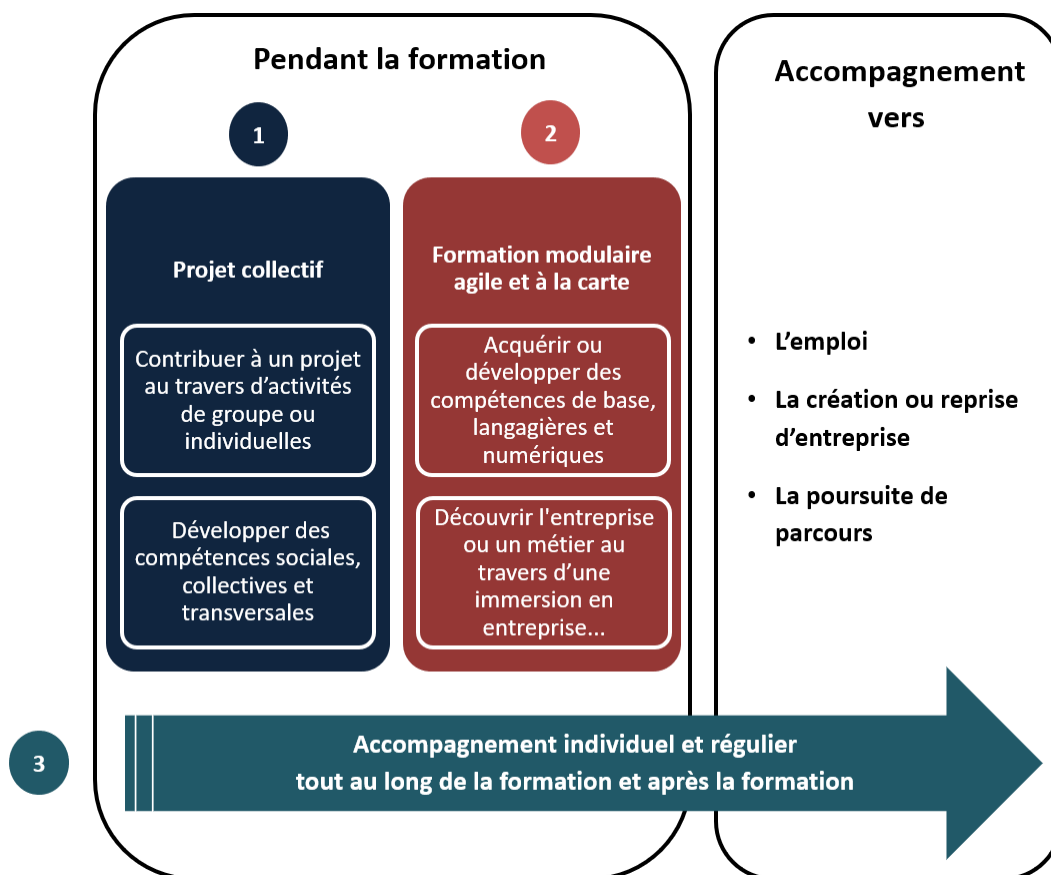
Approche inclusive



Bloc 3 : Mise en œuvre d'un accompagnement individualisé afin d'aider chaque bénéficiaire à lever ses difficultés sociales (avant, pendant et après la formation) mais également pour l'accompagner dans la construction ou la consolidation de son projet professionnel

Ce nouveau dispositif de formation cible un public fortement fragilisé, **un positionnement pédagogique à l'entrée en formation pourrait influencer sur la motivation et l'engagement**. Les organismes de formation sont encouragés à proposer des méthodologies de positionnement innovantes, en cohérence avec la démarche de projet collectif, permettant une identification des besoins tout au long du parcours.

L'architecture du Visa « Parcours vers l'emploi »



Détails des 3 blocs et identification des conditions de réussite

Bloc

1

Projet et production collective

Le premier bloc vise la création d'un environnement favorable à l'apprentissage des compétences sociales et comportementales. Il a été fait le choix de mobiliser la pédagogie de projet, pédagogie active qui permet de générer des apprentissages à travers la réalisation d'une production collective et concrète. Ainsi, l'ancrage dans le réel, donne du sens aux apprentissages, et permet aux apprenants d'acquérir ou développer certaines compétences sans avoir l'impression d'être en formation. L'expérimentation nous a montré que la conduite d'un projet collectif « fil rouge » du VISA « Parcours vers l'emploi » a eu des effets très positifs sur la resocialisation, le maintien en formation, et le développement des compétences sociales, comportementales et transversales. De plus, les résultats de la première phase expérimentale ont démontré la nécessité d'ancrer les projets sur le territoire et dans le tissu associatif, chacun des projets devra donc prendre appui sur ces constats, identifiés comme des conditions de réussite.

Bloc

2

Adapter et individualiser la formation aux besoins des bénéficiaires

Le deuxième bloc vise la mise en place d'une offre de formation permettant de proposer une juste formation aux bénéficiaires au travers d'une offre modulaire agile et à la carte prescrite en fonction des besoins identifiés.

L'expérimentation nous a permis de cerner plusieurs besoins traduits ici en modules :

1. Module « illettrisme » visant l'acquisition de compétences de base et langagière pour un public en situation d'illettrisme
2. Module « Remise à niveau » visant l'acquisition de compétences de base et langagières pour un public avec des acquis fragilisés ou avec des troubles cognitifs
3. Module « Numérique » visant l'acquisition de compétences numériques nécessaires à la vie quotidienne et à l'insertion professionnelle
4. Module « Immersion en entreprise » visant la réalisation d'une période en entreprise afin de transposer les acquis en matière de compétences transversales et notamment de savoir-être professionnels

L'évaluation conduite lors de la phase expérimentale a mis en lumière l'importance :

- + du collectif et des pairs pour faciliter les apprentissages et maintenir la motivation ;
- + du projet collectif et de l'accompagnement individualisé pour identifier des besoins de manière continue et donner du sens aux apprentissages.

Le format de formation « atelier de pédagogie individualisée » semble adapté à ce type de public et favorise l'apprentissage entre pairs. Néanmoins, certains bénéficiaires qui présentent des troubles cognitifs ou sont en situation d'illettrisme peuvent avoir besoin d'un accompagnement renforcé, rendu possible par le dédoublement du groupe. Aussi, il est possible de mobiliser l'offre Visa Libres Savoirs au dispositif VISA + « Parcours vers l'emploi » (dans la limite des volumes attribués au titre du bon de commande annuel rattaché au marché Visa Libres Savoirs) en parallèle pour répondre aux besoins spécifiques de certains publics. Dans ce cadre la rémunération du bénéficiaire est maintenue durant la réalisation du Visa Libres Savoirs

Bloc

3

Accompagner et mettre en action les bénéficiaires

Le troisième bloc vise la mise en place d'un accompagnement individualisé en amont, pendant et après la formation, et la mise en action des bénéficiaires. Cet accompagnement s'entend sur 3 dimensions :

Accompagnement pédagogique

- Suivre et accompagner le développement des compétences du bénéficiaire de la remédiation jusqu'au bilan/capitalisation des compétences développées dans le cadre du parcours ;
- Faire le lien et de garantir l'articulation de toutes les étapes du parcours (projet collectif, accompagnement individuel, formation, immersion en entreprise,...) ;

Accompagnement social

- Accompagner les bénéficiaires à identifier et à mettre en œuvre de démarches individuelles visant la levée des freins périphériques ;
- Être en capacité de mobiliser les experts du champ social au titre de la prévention du décrochage pendant la formation des personnes les plus fragiles ;

Accompagnement professionnel

- Contribuer au développement de l'autonomie des bénéficiaires, de leur capacité à choisir leur avenir professionnel en fournissant conseils, accompagnements, formations, et en facilitant la valorisation de l'expérience de chacun ;
- Anticiper la recherche d'emploi post-formation en capitalisant sur les acquis, en identifiant les points d'appui spécifiques à chaque personne et de progression tout au long du parcours ;

L'évaluation de la phase expérimentale nous a montré que la mise en place d'un référent unique et d'un accompagnement régulier (chaque semaine) a permis la création d'un lien de confiance entre l'accompagnateur et le bénéficiaire et a maximisé les sorties en emploi. Cette évaluation a également mis en lumière des besoins d'accompagnement hors de ces rendez-vous réguliers, et donc la nécessité de prévoir une démarche d'accompagnement qui permette de répondre à ces besoins « urgents ».

Extrait du rapport « Mission sur l'accompagnement vers, pendant et après la formation : Enjeux et propositions pour l'élaboration d'un appel à projet national dédié à l'accompagnement du développement des compétences » de Catherine Beauvois – Décembre 2018

« En effet, pendant le temps long de l'action de formation, beaucoup de choses peuvent se révéler, d'autant que les relations avec l'organisme sont souvent bonnes et que la personne se sentant écoutée peut plus facilement demander de l'aide.....

En somme, l'accompagnement doit devenir « l'ingénierie des contextes »

Un accompagnement, du point de vue de la professionnalité du conseiller, renvoie à sa capacité à travailler de manière combinatoire sur 3 éléments :

- 1. Le soutien au développement de la personne accompagnée (motivation, persévérance, autonomie, compétences)*
- 2. L'utilisation de la situation de travail (passée et à venir) comme levier de mobilisation et comme source d'apprentissage au moyen de temps réflexifs dédiés*
- 3. L'inscription de la démarche d'accompagnement dans un territoire donné pour permettre la mobilisation de toutes les ressources et toutes les opportunités d'un territoire au bénéfice de la personne. ».*

2.3. Une nouvelle brique du Programme régional de Formation inscrite dans une logique de parcours

L'objectif à plus long terme est également de réduire le temps d'inactivité de ce public cible, inactivité qui engendre des difficultés sociales, notamment, isolement et perte du lien social et une précarité financière.

Cette nouvelle offre de formation et d'accompagnement devra favoriser **la suite de parcours**, et **répondre à une logique de parcours sans couture** (enjeux du Pacte régional d'investissement dans les compétences).

Aussi, il est attendu que les organismes de formation proposent une programmation de sessions du Visa 📍 « Parcours vers l'emploi » en complète articulation avec les offres de

formation du Programme régional de formation et des autres financeurs, afin de faciliter les suites de parcours et de limiter les temps de latence entre deux actions de formation. En effet, ces temps de latence peuvent entraver la dynamique engagée durant le Visa « Parcours vers l'emploi ».

2.4. Volumétrie

L'accord-cadre porte sur un montant prévisionnel d'achat de **2 millions d'euros par année**.

Cette estimation n'engage en rien la Région sur le nombre de places à commander chaque année et le volume financier dédié en fonction du contexte financier et réglementaire.

Ce dispositif est financé dans le cadre des fonds du Pacte régional d'investissement dans les compétences 2019-2022.

2.5. Périmètre

Le périmètre géographique pour chaque lot est le département.

Ainsi, les actions devront être déployées sur l'ensemble des départements de la région Centre – Val de Loire et couvrir les différents bassins Emploi-formation, de telle sorte à favoriser l'accessibilité aux personnes à mobilité géographique réduite.

Le tableau détaillé des 6 départements, 23 bassins Emploi-formation et sites en option qui leurs sont rattachés **est joint en Annexe 1**.

Il est important de préciser que les sites et bassins sont donnés à titre indicatif ; cela ne peut constituer une obligation unilatérale **pour les organismes de formation de couvrir tous les sites et bassins**.

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

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

En effet, la Région attache une grande importance à un maillage assez large du territoire régional et plus encore à la couverture des zones rurales et à une grande visibilité des points de formation couverts.

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

Le changement de site à titre exceptionnel pendant la mise en œuvre du marché et ce pour des raisons conjoncturelles (évolution de la conjoncture socio-économique...) ne pourra se faire sans l'accord de la Région après une demande dûment écrite auprès de ses services.

2.6. Publics ciblés

Ce dispositif de formation s'adresse à toute personne de plus de 16 ans, à la recherche d'un emploi et engagée dans une dynamique d'insertion ou de reconversion professionnelle, habitant prioritairement en région Centre-Val de Loire, très fragilisé et qui fait face à des difficultés sociales fortes.

Ce dispositif étant financé dans le cadre du Pacte régional d'investissement dans les compétences 2019-2022, les personnes en recherche d'emploi devront avoir un niveau Infra 4.

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

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

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

- ⇒ L'offre s'adresse à un public éloigné de l'emploi et **fortement fragilisé qui fait face à des difficultés sociales fortes** (difficultés de garde d'enfants, financières, perte de logement, addictions diverses, problèmes de santé ...), public qui peine à s'engager dans des parcours de formation longs, **une attention particulière est attendue des organismes de formation pour répondre aux besoins spécifiques de ce public.**
- ⇒ **Les jeunes non qualifiés non-inscrits comme demandeurs d'emploi, suivis ou non suivis** par les missions locales doivent aussi constituer la cible privilégiée de cette offre régionale de formation.
- ⇒ La Région coopère de façon étroite et organisée avec l'AGEFIPH pour améliorer la prise en charge des personnes handicapées ; aussi les organismes de formation sont attendus pour renforcer les relations avec Cap Emploi dans l'objectif de favoriser l'accueil des publics TH.
- ⇒ La Région s'engage dans la prise en charge des besoins de formation des personnes sous mains de justice (PSMJ) : elle accorde à ce titre une attention particulière aux efforts des organismes de formation pour la prise en charge dans le cadre de ce programme, des personnes sous mains de justice en milieu ouvert.

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

2.7. Durée du Visa « Parcours vers l'emploi »

La durée de la formation groupe Visa « Parcours vers l'emploi » est fixée à 300 heures.

Dans cet objectif, il est attendu des prestataires qu'ils fassent des propositions d'organisation qui prennent en compte impérativement cette durée dans l'organisation de son offre.

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.

2.8. Eléments d'appréciation de l'ingénierie de formation et pédagogique

Pour répondre aux objectifs précisés au paragraphe 2.1, il est attendu que l'organisme de formation ou le groupement d'organismes de formation propose un projet qui intègre :

- Une **ingénierie spécifique** relative **au projet et à la production collective** ; qui s'appuie sur un projet ancré sur le territoire et dans le tissu associatif-;
- Une **ingénierie spécifique** relative à **l'offre de formation modulaire, agile et individualisée**, susceptible de mobiliser l'offre Visa Libres Savoirs. Il est attendu que les prestataires explicitent les modalités de mobilisation des Visas Libres Savoirs. Au regard de la place du numérique dans le marché du travail, **une approche intégrée et transversale du numérique dans le projet collectif est préconisée** ;
- Une **ingénierie spécifique** permettant de répondre à l'objectif **d'accompagnement individualisé** qui doit s'inscrire comme une droite ligne parallèle au parcours sans couture et qui intègre l'accompagnement post-formation afin de favoriser l'insertion dans l'emploi ;
- **Des modalités de reconnaissance des compétences**, en testant la délivrance d'Open Badges spécifiques au dispositif VISA « Parcours vers l'emploi » (*des travaux sont en cours avec les 5 premiers expérimentateurs pour créer des Open Badges en appui sur les expérimentations conduites en 2019*).
- **Outils pédagogiques innovants** : la FOAD (Formation ouverte et à distance) plus largement la multimodalité en formation sont encouragées car c'est bien la combinaison de plusieurs modalités de formation qui permet de répondre au mieux aux besoins des stagiaires. La multimodalité doit favoriser la réalisation de parcours individualisés de formation, en tenant compte des préférences d'apprentissage des stagiaires (Fiche FOAD jointe en annexe 2).

Précisions sur la plateforme d'apprentissage en ligne mise à disposition par la Région Centre-Val de Loire

- la Plateforme pédagogique d'apprentissage (LMS : Learning Management System) Libres Savoirs (<https://syfadis.regioncentre.fr>) 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 (<http://www.etoile.regioncentre-valde Loire.fr/GIP/libres-savoirs>)

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

2.9. Financement et articulation avec le dispositif Libres Savoirs

Le financement de cette nouvelle offre se fera au travers de la mobilisation de dispositifs régionaux de formation de droit commun (programme Libres savoirs – Visas) et avec le concours financier de l'Etat dans le cadre du PACTE régional 2019-2022.

La formation au VISA « Parcours vers l'emploi » est par conséquent gratuite pour le stagiaire : aucune participation financière ne pourra lui être demandée au titre de sa formation.

2.9.1. Coût pédagogique

Le Pacte dans ses axes de déploiement engage les opérateurs de formation à innover tant sur l'ingénierie pédagogique que l'ingénierie financière. Aussi, la mise en œuvre et le financement de ce dispositif s'appuie sur:

- **Le financement à l'heure Groupe** pour la conduite du projet collectif (Bloc 1) et la formation individualisée (Bloc 2),
- **Le financement à l'heure stagiaire revalorisée pour mettre en œuvre l'accompagnement individualisée** (Bloc 3);
- **La possible articulation avec l'offre actuelle VISA** pour renforcer l'individualisation de la formation (Bloc 2). Cette articulation apporte ainsi une réponse ciblée et agile. Cette articulation est possible dans la limite des volumes attribués au titre du bon de commande annuel rattaché au marché Visa Libres Savoirs.


L'objectif est ici de proposer aux publics fragilisés et par extension aux partenaires Pôle Emploi, CAP Emploi, Missions Locales...) une nouvelle typologie de formation intégrant une dynamique collective, un accompagnement individualisé, une mise en action des bénéficiaires, et une prestation de formation individualisée.


Il est attendu que l'organisme de formation ou le groupement d'organismes de formation fasse des propositions financières détaillées en appui sur les unités d'œuvres et articulations proposées ci-dessus.

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


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

2.10. Rémunération des stagiaires

La Région prévoit de rémunérer les stagiaires entrés en formation VISA  « Parcours vers l'emploi » dans les cas où ils ne bénéficieraient pas d'une autre forme d'indemnisation.

Les formations VISA  « Parcours vers l'emploi » peuvent donc faire l'objet d'une demande d'agrément à la rémunération conformément au cadre d'intervention voté par les élus lors de la CPR n°13.08.20.27 en date du 13 septembre 2013.

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


Dans le cas où le prestataire mobilise un ou plusieurs visas pour individualiser le parcours de formation (Bloc 2 du VISA  « Parcours vers l'emploi ») du stagiaire, la rémunération du stagiaire est maintenue

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

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

3. Evaluation du dispositif VISA « Parcours vers l'emploi »

3.1. Suivi et évaluation de la mise en œuvre du VISA « Parcours vers l'emploi »

En réponse aux enjeux du Pacte régional d'investissement dans les compétences, cette nouvelle offre, VISA  « Parcours vers l'emploi » sera suivie et évaluée par les services de la Région, afin de capitaliser, de rendre compte et de renforcer son impact en faveur des publics fortement fragilisés au titre du programme régional de formation.

Dans ce cadre, il est attendu de l'organisme de formation ou le groupement d'organismes de formation qu'il :

- Participe aux réunions et comités de suivi programmés par les services de la Région ;
- Transmette l'ensemble des indicateurs et éléments qualitatifs nécessaires au suivi et à l'évaluation du dispositif, tels que les coordonnées des bénéficiaires, statuts à l'entrée, freins rencontrés, typologie de rémunération mobilisée, suivi des heures relatives à chaque bloc, suivi de l'absentéisme et du décrochage, qualification des sorties anticipées, statut en fin de formation....
- Complète sur EOS l'ensemble ces indicateurs dans un objectif de suivi et de capitalisation au fil des réalisations (<https://formations-zefir.regioncentre-valde Loire.fr/htm>) ;
- Mobilise des moyens humains et matériels suffisants pour garantir la réussite du dispositif. L'expérimentation a montré tout l'intérêt de mobiliser une équipe pédagogique étoffée, et de mettre à disposition un espace restauration pour les stagiaires concernés.

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

3.2. 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 vise 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.

4. 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 2015-790² 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 3). Ainsi, s'ils veulent

² **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**

pouvoir bénéficier de fonds publics ou mutualisés³, les organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences doivent être labellisés « Qualiopi » au 1^{er} janvier 2022.

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

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

- Disposer d'une certification Qualiopi attribuée par l'un des organismes certificateurs agréés au plus tard au 1^{er} 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 ;
- 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

³ **Fonds mutualisés : financement par un opérateur de compétences, par la commission mentionnée à l'article L. 6323-17-6, par l'État, par les régions, par la Caisse des dépôts et consignations, par Pôle emploi ou par l'Agefiph**

Annexe 1 – Echelle de la commande et périmètre de maillage – 6 départements - 23 zones Emploi-formation

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

Annexe 2 – Fiche FOAD 2021-2024

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 leur spécificité liée à l'organisation en ouverte et/ou à distance et non en « présentielle » la FOAD obéit à des règles spécifiques traduites par la circulaire DGEFP n°2001/22 du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et/ou à distance « FOAD » : une formation FOAD est un dispositif souple de formation organisé en fonction des besoins individuels ou collectifs (individu, entreprise, territoire). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur.

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

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

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

- Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours
- Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne
- Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation »

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

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

Enjeux

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

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

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

Toutes ces évolutions rendent les dispositifs plus souples, permettent une individualisation des apprentissages, un autre type de relation fondé sur une interactivité accrue entre formateurs et formés. Elles mettent l'apprenant au cœur du système, et elles ré interrogent 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 (Lien vers la plateforme de formation - LMS : <https://libres-savoirs.regioncentre.fr/>).

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

Annexe 3 – Référentiel National Qualité RNQ – Qualiopi

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

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

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

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

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

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

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

Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
---------------------	----------------------	-----	---------------	----------------------------

X	X	X	X	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
X	X	X	X	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
X	X	X	X	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
X	X	X	X	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

Indicateurs spécifiques d'appréciation

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

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

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

Indicateur spécifique d'appréciation

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

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

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

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

Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	24) Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.
X	X	X	X	27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
Indicateurs spécifiques d'appréciation				
X			X	28) Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
			X	29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
X	X	X	X	31) Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
X	X	X	X	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.