CAHIER DES CHARGES

Prestations d'enseignement pour LÉA-CFI

Année 2022 – 2023

« MOS électriques » CAP MIT

« Organisation de la maintenance » et « Technique de la maintenance électrique » BTS MS

Paris Gambetta

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - ***PRESENTATON GENERALE*** *3*

ARTICLE 2 - ***DEFINITION DU BESOIN*** *4*

2.1. Objet du marché **4**

2.2. Public à former **4**

2.3. Profil de formateur recherché **4**

2.4. Description de la formation **4**

2.5. Cas de la prestation de formation allotie **5**

ARTICLE 3 - ***MODALITE(S) D'ORGANISATION DE(S) FORMATION(S)*** *5*

3.1. Méthodes pédagogiques attendues **5**

3.2. Modalités d'évaluation attendues pour la prestation **6**

3.3. Engagement du prestataire lié à la certification Qualité « Qualiopi » **7**

3.4. Planification des interventions **7**

3.5. Remplacement de l'intervenant **7**

ARTICLE 4 - ***COMMANDES ET PAIEMENTS*** *8*

4.1. Formalités administratives avant l'exécution des prestations **8**

4.2. Paiement **8**

ANNEXE « RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALIOPI *8*

ARTICLE 1 - PRESENTATON GENERALE

LÉA-CFI, née de la fusion de deux établissements L'ÉA et CFI, est un établissement d'enseignement supérieur relevant de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Ile-de-France. Implantée sur 5 campus, cette dernière propose une offre complète et qualitative de formations évolutives et innovantes du CAP au BAC+5.

Elle a été pensée, restructurée et conçue pour anticiper et répondre aux besoins en compétences des professionnels chargés de bâtir le Grand Paris à travers six pôles de compétences: Bâtiment, Performance énergétique, Travaux Publics, Maintenance de véhicules, Valorisation des espaces et Gestion d'Affaires.

LÉA-CFI assure également un vaste éventail de formations pour les adultes et les salariés dans le cadre de la formation continue tout au long de la vie professionnelle.

Notre école est à l'écoute de ses apprenants et de ses parties prenantes à travers sa démarche d'amélioration continue. C'est ainsi que nous ajustons nos méthodes pédagogiques, administratives et organisationnelles, nos moyens et notre expertise pour une offre de formation au plus près des attentes et besoins des jeunes, des entreprises et des salariés en formation continue.

Cette démarche est reconnue par la certification Qualiopi de LÉA-CFI pour ses "actions de formation", c'est-à-dire les formations en temps plein, sous contrat de professionnalisation et la formation continue. Concernant les formations en apprentissage proposées, elles sont également certifiées Qualiopi, dans le cadre du certificat de la CCIR Paris Ile-de-France.

Pour plus d'information sur l'école, nous vous invitons à consulter le lien suivant :

www.lea-cfi.fr

ARTICLE 2 - DEFINITION DU BESOIN

2.1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'achat de prestations de formation par l'établissement LÉA-CFI, une école de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Ile-de-France.

2.2. Public à former

Les caractéristiques du public à former sont les suivantes :
public en apprentissage dans les métiers de l'énergie, au sein des formations suivantes :

- CAP Monteur en Installation Thermique, Niveau 3
- BTS Maintenance des Systèmes, Option B Énergétique et Fluidique, Niveau 5

2.3. Profil de formateur recherché

Consultant(e) ou intervenant(e) professionnel(le), titulaire du diplôme requis pour le ou les enseignements visés ci-après et/ou une expérience significative dans le domaine enseigné :

- MOS électriques
- Organisation de la maintenance
- Technique de la maintenance électriques

Le CV à jour et copie de diplôme(s) et/ou habilitation(s) devront être fournis.

2.4. Description de la formation

Contexte de la formation : Ces enseignement font partie intégrante du cursus du BTS et du CAP précités et sont évalués à l'examen.

Objectif(s) pédagogique(s) visé(s):

- Il s'agit de dispenser les programmes prévus par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et par la Ministère de l'Education Nationale et mentionnés aux référentiels de formation

- Pour les classes de terminale, préparation des apprentis à l'épreuve terminale

Type de formation : formations en alternance.

Lieu(x) de la formation : LÉA-CFI, Campus Paris Gambetta, 247 avenue Gambetta, 75020 PARIS

Modalités pédagogiques : formations en Ateliers, salles de cours, synchrone et asynchrone.

Nombre d'heures estimées : voir le tableau ci-après.

2.5. Cas de la prestation de formation allotie

Dans le cas de la prestation de formation allotie, chaque candidat peut répondre à un ou plusieurs lots.

Le prestataire retenu prendra en charge les heures de formations en face à face et hors face à face, ainsi que des visites d'entreprises décomposées comme suit :

	LOT 1 MOS électriques	LOT 2 Organisation	LOT 3 Technique
Niveau de formation	CAP MIT	BTS MS	BTS MS 11 / MS 12
Nombre d'heures d'enseignement en face-à-face	42	106	140
Nombre d'heures d'enseignement en asynchrone	0	60	0
Nombre d'heures totales	42	166	140
Nombre d'heures hors Face à Face et visites entreprises (*)	20	20	20

(*) suivi des élèves, les réunions, les jurys, les conseils de classe sur l'ensemble de(s) site(s) mentionné(s). Visites et suivi en entreprise des élèves en Ile-de-France.

ARTICLE 3 - MODALITE(S) D'ORGANISATION DE(S) FORMATION(S)

3.1. Méthodes pédagogiques attendues

L'établissement LÉA-CFI s'engage à accueillir le formateur et à mettre à sa disposition tout élément contribuant à la mise en œuvre du programme de formation et les moyens associés (salles, outils et matériel nécessaires à la formation...).

Le formateur doit mettre en œuvre une méthode pédagogique correspondant aux référentiels de l'Education Nationale[1] et/ou aux référentiels RNCP[2].

La méthode pédagogique proposée doit :

- être adaptée aux formations et aux niveaux demandés pour permettre l'acquisition des notions fondamentales et des compétences par les apprenants,

[1] Référentiels de l'Education Nationale disponibles sur le site : https://eduscol.education.fr/pid23202/programmes-referentiels-et-ressources.html

[2] Référentiels RNCP disponibles sur le site : http://www.rncp.cncp.gouv.fr/

- permettre de préparer les apprenants au passage de l'examen sanctionnant leur formation,
- prévoir le positionnement à l'entrée de la formation de l'apprenant,
- permettre l'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation en cours et en fin de formation,
- être en cohérence avec les modalités pédagogiques mises en œuvre par LÉA-CFI.

Le formateur s'engage à :

- utiliser les outils numériques mis à disposition, tels que NETYPAREO pour le suivi des apprentis (absences, notes, visites entreprises, cahier de texte…), la plateforme pédagogique numérique BLACKBOARD pour les cours à distance avec mise à disposition de contenus pédagogiques pour les apprenants, et tout autre plateforme utilisée par l'établissement, dans le cadre notamment du déploiement du numérique pédagogique,
- se former à l'utilisation des différents outils, en participant notamment aux réunions et formations concernant les plateformes,
- fournir les progressions pédagogiques (via le modèle en annexe), démontrant l'adéquation de la prestation au besoin de formation exprimé,
- utiliser des supports de cours adaptés aux modalités pédagogiques numériques dans le cas d'une formation intégrant ces modalités (création de ressources dédiées et/ou utilisation de ressources mises à disposition par LÉA-CFI),
- respecter les indications qui lui seront données en lien avec la mise en œuvre de la prestation (horaires, organisation, déontologie, charte graphique...).

Le formateur doit conduire l'action de formation dans le respect des principes d'écoute et de respect du potentiel de développement de chaque participant, en veillant à favoriser la progression de chacun.

Le formateur est garant de la qualité de la formation, de la validité de ses références, de la pertinence et de l'adéquation des moyens pédagogiques utilisés au regard de la formation. Il s'engage à ce titre au respect des critères Qualiopi tels qu'énoncés dans l'article « 3.3 Engagement du prestataire lié à la certification Qualité " Qualiopi " ».

3.2. Modalités d'évaluation attendues pour la prestation

Des évaluations régulières, écrites et/ou orales, devront être réalisées ainsi que le contrôle en cours de formation conformément au référentiel de certification de la/les formation(s). En cas de résultat pédagogique insuffisant, le prestataire devra revoir sa pédagogie.

Les modalités d'évaluation attendues pour la formation sont :

- Evaluations formatives
- Evaluations sommatives dont les notes devront être saisies dans NetYparéo
- CCF (le cas échéant) correspondant au référentiel de la formation

3.3. Engagement du prestataire lié à la certification Qualité « Qualiopi »

Dans le cadre de sa certification qualité « Qualiopi » obligatoire aux termes des articles L.6316-1 et L.3616-3 de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, l'école définit et met en œuvre le système de management de la qualité propre aux activités de formation « intitulé de la formation faisant l'objet de la convention », lui permettant d'être en conformité au référentiel national.

En application de l'indicateur n°27 de ce même référentiel national, l'école s'assure, auprès de l'intervenant, du respect des sept critères de ce même référentiel pour les activités de formation faisant l'objet de la présente convention.

A cet effet, l'école sera amenée à demander les éléments de preuve ou toute autre information lui permettant de s'assurer que l'intervenant, dans le cadre de la formation réalisée, respecte les indicateurs du référentiel et met en œuvre la formation conformément aux processus qualité définis par l'établissement.

Afin de maintenir et renouveler sa certification qualité, l'école pourra être amenée, en collaboration et avec le soutien de l'intervenant, à réaliser des contrôles ou des audits qualité au titre de sa démarche d'amélioration continue lors de la réalisation de la formation.

L'école pourra également associer l'intervenant dans la mise en œuvre des actions correctives ou d'amélioration permettant de répondre aux conclusions et constats d'audit de certification réalisés par un organisme certificateur indépendant.

3.4. Planification des interventions

Le formateur doit intervenir en fonction du planning communiqué en début de prestation.

En cas d'intervention supplémentaire, après accord préalable entre les deux parties, le planning complémentaire sera adressé par mail au formateur, au plus tard 10 jours ouvrés avant l'intervention.

L'établissement LÉA-CFI s'engage à ne pas modifier le planning au-delà de 48h avant le début de la prestation. Tout changement entre le délai de 10 jours ouvrés et de 48h sera soumis à l'accord préalable du prestataire.

3.5. Remplacement de l'intervenant

Dans le cas où le prestataire retenu ne peut pas assurer l'exécution des prestations, il s'engage à proposer des profils similaires pour assurer la continuité de l'exécution des prestations.

Les intervenants proposés doivent être des experts dans les thèmes traités par le présent marché et posséder une expérience en pédagogie de formation.

En aucun cas, le changement de formateur ne peut justifier une augmentation du montant des prestations.

ARTICLE 4 - COMMANDES ET PAIEMENTS

4.1. Formalités administratives avant l'exécution des prestations

Après acceptation de l'offre, un contrat sera signé entre le candidat retenu et l'établissement LÉA-CFI. Sur le fondement du contrat signé, un bon de commande sera transmis au candidat retenu.

Avant l'exécution de la prestation, **l'attributaire doit obligatoirement fournir une attestation de régularité fiscale datant de moins de 3 mois** (régularité des obligations en matière de taxe sur la valeur ajoutée et d'impôt sur les sociétés).

4.2. Paiement

Le paiement des prestations s'effectuera sur service fait et sur présentation des factures par virement administratif dans un délai maximum de 30 jours. Le prestataire devra indiquer sur sa facture le numéro de la commande reçue.

ANNEXE « RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALIOPI

Annexe « Référentiel national Qualiopi »

Cette annexe présente des exemples d'éléments de preuve par indicateurs du référentiel national (Décret N°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences) pouvant être demandés au prestataire de formation dans le cadre de la certification qualité de LÉA-CFI. La liste des éléments présentés est non-exhaustive, d'autres éléments de preuve pourront être demandés par LÉA-CFI ou être fournis par le prestataire si la validité de ces preuves satisfait à la conformité du référentiel national et est approuvé par LÉA-CFI.

CRITERE 1 : LES CONDITIONS D'INFORMATION DU PUBLIC SUR LES PRESTATIONS PROPOSEES, LES DELAIS POUR Y ACCEDER ET LES RESULTATS OBTENUS	
Indicateurs	Exemples éléments de preuve
Indicateur n°1 : Diffuser une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contrats, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées	*Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente,…)*
Indicateur n°2 : Diffuser des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis	*Exemples d'indicateurs de résultats : taux de satisfaction des stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux de rupture des contrats d'alternance, taux d'insertion dans l'emploi. Pour les CFA : ratio du nombre d'apprentis ayant obtenu la certification sur le nombre d'apprentis.*
Indicateur n°3 : Mettre en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, informer 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.	*Tous supports et outils d'information : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, taux d'obtention d'une certification pour les formations certifiantes, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobilité*
CRITÈRE 2 : L'IDENTIFICATION PRECISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS PROPOSEES ET L'ADAPTATION DE CES PRESTATIONS AUX PUBLICS BENEFICIAIRES LORS DE LA CONCEPTION DES PRESTATIONS	
Indicateurs	Exemples éléments de preuve
Indicateur n°4 : Définir les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation	*Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation).*
Indicateur n°5 : Etablir les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	*Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation.*

Indicateur n°6 : Etablir les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	*Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.*
Indicateur n°7 : S'assurer de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée, mise en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle	*Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences*
Indicateur n°8 : Déterminer les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	*Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quizz, QCM, exercices, mise en situation,* *test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès.*
CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	
Indicateurs	Exemples éléments de preuve
Indicateur n°9 : Informer les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.	*Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération…), modalités d'accès des personnes en situation de handicap.*
Indicateur n°10 : Mettre en œuvre et adapter la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	*Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référent pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation.*
Indicateur n°11 : Evaluer l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	*Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification.*
Indicateur n°12 : Décrire et mettre en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	*Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques.* *Pour les prestataires délivrant des formations en alternance : contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/maîtres d'apprentissage, le cas échéant les familles, modalités*

	d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives : accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les Chambres.
Indicateur n°13 : Pour les formations en alternance, en lien avec l'entreprise, anticiper 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	*Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation, plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord dématérialisé.*
Indicateur n°14 : Mettre en œuvre un accompagnement socio professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.	*Mise en place de projets spécifiques d'activités sportives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté, dispositifs d'aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d'accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat).*
Indicateur n°15 : Informer 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.	*Règlement intérieur, supports d'informations, supports de contractualisation, compte-rendu de réunions d'informations collectives, livret d'accueil.*
Indicateur n°16 : Si mise en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, s'assurer que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.	*Procès-verbal des sessions d'examen, livret d'évaluations réalisées en cours de formation, attestations de réussite ou de suivi à des formations réglementaires obligatoires pour obtenir la certification visée*
CRITÈRE 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre	
Indicateurs	Exemples éléments de preuve
Indicateur n°17 : Mettre à disposition ou s'assurer de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques…).	*Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, Document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paper-board, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations.*
Indicateur n°18 : Mobiliser et coordonner les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux…).	*Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap*
Indicateur n°19 : Mettre à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier	*Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des*

	compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles), liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP…), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires…
Indicateur n°20 : Disposer d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.	*Nom et qualité des membres du conseil de perfectionnement (dernier compte-rendu et/ou procès-verbal) ;* *• nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) ;* *• nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination*
CRITÈRE 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations	
Indicateurs	Exemples éléments de preuve
Indicateur n°21 : Déterminer, mobiliser et évaluer les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations	*Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, entretiens professionnels, curriculum vitae des formateurs, formations initiales et continues des formateurs, sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap, processus d'accueil des nouveaux professionnels, échanges de pratiques, plan de développement des compétences, pluridisciplinarité des intervenants (par la composition des* *équipes ou la capacité de mobilisation de personnes* *ressources).* *NB : Cet indicateur concerne également les sous-traitants du prestataire.*
Indicateur n°22 : Entretenir et développer les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.	*Mobilisation de différents leviers de formation/professionnalisation, qualification des personnels, recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie* *(CPF, VAE, etc.).*
CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel	
Indicateurs	Exemples éléments de preuve

Indicateur n°23 : Réaliser une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploiter les enseignements.	*Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques.*
Indicateur n°24 : Réaliser une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploiter les enseignements	*Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles.* *Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.*
Indicateur n°25 : Réaliser une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploiter les enseignements.	*Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.*
Indicateur n°26 : Mobiliser les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.	*Liste des partenaires du territoire à même d'intervenir sur le Fonds handicap devant être accessible auprès de toute personne à même de réorienter le public en situation de handicap, preuves de cette réorientation. Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres. Compétences et connaissances du référent handicap.*
Indicateur n°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.	*Contrats de prestations de service, tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants (process de sélection, justificatifs présentés par les sous-traitants et les salariés portés, animation qualité dédiée, charte, contrat) ;*
Indicateur n°28 : Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, mobiliser son réseau de partenaires socioéconomiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.	*Comités de pilotage, comptes rendus de réunions, liste des entreprises partenaires, conventions de partenariats, contacts réseau SPE, livret alternance, informations sur partenariats.*
Indicateur n°29 : Développer 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.	*Comités de pilotage, comptes rendus de réunions, liste des entreprises partenaires, conventions de partenariats, contacts réseau SPE, livret alternance, informations sur partenariats.*
CRITÈRE 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées	
Indicateurs	Exemples éléments de preuve

Indicateur n°30 : Recueillir les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	*Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse* *et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes.*
Indicateur n°31 : Mettre 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.	*Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées* *aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et de traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation.*
Indicateur n°32 : Mettre en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.	*Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques.*