

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**



**Pouvoir adjudicateur : Région Midi-Pyrénées**

**REGION MIDI-PYRENEES  
DFPA  
Hôtel de Région  
22, boulevard du Maréchal Juin  
31406 TOULOUSE Cedex 9**

**Objet de la consultation :**

---

**Marché de formation professionnelle 2009  
Dispositif d'Accès à la Qualification 2009 : DECLIC**

---

**Etablie en application du Code des marchés publics  
(Décret N° 2006-975 du 1er Août 2006)**

**La procédure de consultation utilisée est la suivante :  
Procédure adaptée en application des article 30-I et 77 du Code des marchés publics**

**Date et heure limites de remise des offres : le 1<sup>er</sup> juillet 2009 à 23h59**

# Sommaire

<b>Titre 1 – La Charte Qualité .....</b>	<b>3</b>
<b>Titre 2 – Cahiers des charges du DAQ .....</b>	<b>7</b>
2-1. PRESENTATION DU DISPOSITIF : CAHIER DES CHARGES GENERAL DU DAQ .....	7
2-2. CAHIER DES CHARGES DECLIC .....	8

## Titre 1 – La Charte Qualité

La Région finance de très nombreuses actions de formation dans différents programmes. Tout stagiaire qui entre sur une de ces actions doit être assuré d'une qualité de prestation quel que soit l'organisme et la nature de cette formation. La Région a donc demandé aux organismes de formation de respecter les 20 exigences qualité qui se répartissent sur la totalité du processus et font l'objet d'autant de critères d'appréciation.

Chaque exigence est vérifiable sur place par toute personne mandatée par la Région en s'appuyant sur les indicateurs de cette charte.

### LES 20 EXIGENCES QUALITE

#### CONCEPTION DES ACTIONS :

---

- 1. L'organisme de formation répond complètement au document « présentation de l'offre » dans l'esprit du cahier des charges du type d'action choisi par l'organisme de formation selon les propositions de la Région**

**Indicateur** : *transmission à la Région de ce document pour instruction et à tous les formateurs qui interviennent sur l'action dès lors que le marché est notifié.*

#### STRUCTURE DE L'ORGANISME :

---

- 2. L'organisme de formation formalise les fonctions du personnel intervenant sur l'action de formation, à titre pédagogique, administratif ou de direction.**

**Indicateur** : *en début d'action, est communiquée aux stagiaires la liste des personnes responsables de l'organisme, des responsables de l'action et de celles qui interviennent sur l'action (formateurs, référents, administratifs).*

- 3. Un responsable pédagogique est désigné par l'organisme pour chaque action de formation** : intervenant ou non sur l'action, il est l'interlocuteur des stagiaires et du représentant de la Région. Ce responsable devra posséder une expérience significative (équivalent à une année temps plein) en pédagogie adaptée aux publics relevant de l'action et devra intégrer dans ses compétences une capacité d'analyse des discriminations liées au genre dans la formation.

**Indicateur** : *le nom du responsable est communiqué aux stagiaires en début d'action. Il est communiqué à la Région au moins un mois avant le début de l'action. Les stagiaires ainsi que le représentant de la Région doivent à tout moment, pendant les heures de déroulement du stage, pouvoir joindre une personne de l'organisme. Le responsable ou son représentant nommé doit pouvoir apporter une réponse ou intervenir physiquement à J + 1.*

- 4. L'organisme de formation devra posséder des locaux identifiés, stables et d'un confort compatible avec la réception de stagiaires.**

En cas de délocalisation, la structure pourra évidemment être plus légère mais son adaptation à la formation avérée, en intégrant notamment les exigences légales en matière d'hygiène et de sécurité et en se préoccupant des possibilités de restauration offertes aux stagiaires pour le déjeuner et des commodités de transport en commun.

**Indicateur** : *un téléphone avec répondeur sur le lieu de formation, un accès à Internet, un local de détente pour les stagiaires, un bureau pour les formateurs.*

---

## **ACCUEIL - INFORMATION DES CANDIDATS :**

---

- 5. L'organisme de formation organise un accueil personnalisé des candidats pour leur apporter toute information non seulement sur la formation dispensée mais aussi sur les possibilités d'accès à la formation et sur ses objectifs.**

La présentation cherchera à favoriser une participation équilibrée entre femmes et hommes aux formations dispensées sans parti pris sur les métiers dits masculins et/ou féminins.

**Indicateur** : une affiche, à l'entrée de l'organisme, indique les lieux et heures de ces séances d'information.

Le stagiaire devra être informé de son éventuelle participation aux frais pédagogiques.

## **ACCES A L'ACTION DE FORMATION :**

---

- 6. Les modalités d'accès, les pré requis et le processus de leur évaluation sont formalisés en amont de la formation, communiqués aux candidats et mis en oeuvre.**

Une phase de reformulation par les candidats pourrait être prévue afin de s'assurer de la bonne compréhension du dispositif et des différents paliers.

**Indicateur** : après une information systématique, une fiche est remise aux candidats sur simple demande.

## **REALISATION DE LA FORMATION :**

---

- 7. Les documents nécessaires au vu des objectifs de l'action de formation (revues professionnelles, répertoires, documentation technique, ...) seront accessibles aux stagiaires.**

Si la formation ne se déroule pas au siège de l'organisme, les documents de base devront toutefois y figurer.

Un accès à Internet est souhaité pour effectuer les recherches utiles.

Un accompagnement du stagiaire doit être organisé pour une utilisation optimale des ressources à disposition.

**Indicateur** : les documents à disposition ainsi que les modalités d'accès doivent être précisées dans le dossier de présentation de l'offre. Un document indiquant ces éléments est remis aux stagiaires en début d'action. Si la formation ne se déroule pas au siège de l'organisme, les documents de base devront toutefois y figurer.

- 8. La mise en oeuvre de l'action de formation est planifiée en amont de la formation par écrit sur les plans organisationnel, pédagogique, humain et matériel (dont la maintenance).**

**Indicateur** : au jour du démarrage de l'action, l'organisme fournira aux stagiaires, au minimum, le calendrier du déroulement du premier mois. A la fin de ce mois, le calendrier complet devra avoir été établi et communiqué aux stagiaires.

Le stagiaire devra être informé de son éventuelle participation aux frais pédagogiques ou de la gratuité dont il bénéficie pour les actions de niveaux V , IV et III.

- 9. L'élaboration des dossiers de rémunération des stagiaires fera l'objet d'une action prioritaire dès le démarrage de l'action de formation.**

**Indicateur** : une séquence est consacrée au dossier de rémunération le premier jour de l'action de formation, un correspondant est désigné et est disponible sur le site de l'action. Même dans le cas d'action délocalisée, le correspondant doit pouvoir apporter une réponse ou intervenir physiquement à J + 1.

Une attention particulière sera apportée aux candidats en grande précarité afin de ne pas les mettre en difficulté et de ne pas réduire leurs chances d'accès à la formation.

- 10. L'organisme se conformera aux règles en vigueur en matière de règlement intérieur**

**Indicateur** : *le règlement intérieur est remis aux stagiaires et il est affiché dans les locaux de l'organisme.*

**11. L'organisme organisera des élections des délégués des stagiaires pour toute action supérieure à 200 heures.**

Cette disposition ne s'applique pas aux actions fonctionnant en entrées et sorties permanentes pour lesquelles la rotation des stagiaires est incompatible. L'équilibre de la représentation femmes / hommes sera souhaitable.

**Indicateur** : *l'organisme tient à la disposition de la Région le résultat de la consultation des stagiaires.*

**12. Prise en compte des personnes en situation de handicap**

L'organisme de formation adaptera ses modalités d'accueil, de durée et de validation de la formation pour tenir compte du handicap de certains stagiaires.

**Indicateur** : *l'organisme établira des règles de fonctionnement internes destinées à garantir ce traitement adapté des personnes en situation de handicap.*

**13. Les objectifs pédagogiques et le programme de la formation sont communiqués par écrit au stagiaire dès la séance d'information.** Dans le cadre d'un parcours de formation individualisé, ils sont contractualisés avec le stagiaire et réajustés si nécessaire.

**Indicateur** : *un contrat de formation est signé entre l'organisme de formation et le stagiaire.*

**14. Pour les séquences en entreprise : le rôle du tuteur est défini ainsi que les objectifs des séquences, le suivi de leur mise en oeuvre assuré, les acquis en entreprise sont évalués.**

**Indicateurs** : *l'organisme tient à la disposition de la Région :*

- *la convention signée entre l'organisme de formation, le stagiaire et l'entreprise,*
- *la synthèse de la période en entreprise qui fait apparaître l'activité exercée par le stagiaire, ses acquis, l'appréciation de l'entreprise, modalités de suivi par l'organisme et son commentaire général situant cette période en entreprise dans le contexte pédagogique de l'action.*

**15. Les critères de qualification du personnel intervenant sur l'action de formation sont formalisés, de même que pour les intervenants extérieurs.**

Ils portent sur la formation initiale et/ou la formation complémentaire et/ou l'expérience. Plus de la moitié des heures devra être assurée par des intervenants expérimentés, c'est-à-dire possédant au minimum l'équivalent d'un an à temps plein d'expérience en formation professionnelle d'adultes.

**Indicateur** : *les curriculum vitæ des intervenants sont à la disposition de la Région au plus tard un mois avant le démarrage de l'action de formation.*

**EVALUATION DES STAGIAIRES :**

---

**16. Les modalités d'évaluation, de reconnaissance et/ou de validation des acquis des stagiaires sont formalisées en amont de la formation et diffusées aux stagiaires.**

**Indicateur** : *ces modalités doivent être communiquées dans le dossier de présentation de l'offre et communiquées aux stagiaires.*

## **EVALUATION DE LA FORMATION :**

---

**17. L'organisme de formation doit s'assurer de l'adéquation d'une part entre les objectifs de l'action et la formation dispensée et d'autre part entre les moyens mis en œuvre et les exigences qualité.**

Cette évaluation sera formalisée par l'organisation d'une réunion au moment(s) opportun(s), en cours et en fin d'action. Elle associera des prescripteurs, des représentants institutionnels et socioprofessionnels, des formateurs, des représentants de stagiaires et des maîtres de stage.

**Indicateur** : *le compte-rendu de cette réunion est adressé à la Région.*

**18. L'organisme de formation prévoit les modalités d'évaluation et de réajustement en cours de formation.**

**Indicateur** : *ces modalités doivent être communiquées aux stagiaires en début d'action..*

## **SUIVI DES STAGIAIRES :**

---

**19. L'organisme de formation s'engage à être à l'écoute des stagiaires et à recueillir leurs attentes et réclamations ainsi qu'à en tenir compte dans la mesure de leur recevabilité.**

**Indicateur** : *la Région vérifiera ce point lors des enquêtes effectuées auprès des stagiaires en cours et en fin d'action.*

**20. L'organisme de formation évalue la satisfaction des stagiaires au moins lors d'un bilan intermédiaire et d'un bilan final.**

**Indicateur** : *lors du bilan final, une fiche d'évaluation est complétée par chaque stagiaire. L'organisme en effectue une synthèse et tient l'ensemble à la disposition de la Région pendant une durée de trois ans. Ce délai devra être respecté pour la conservation des attestations de présence des stagiaires.*

## Titre 2 – Cahiers des charges du DAQ

---

### 2-1. Présentation du dispositif : cahier des charges général du DAQ

<b>OBJECTIFS :</b>	<p><b>Favoriser l'accès des publics à une première qualification professionnelle</b> afin de leur permettre l'obtention d'un emploi pérenne. Les actions réalisées dans le cadre de ce programme doivent permettre aux participants d'engager une démarche personnelle pour leur insertion professionnelle.</p> <p>Toutes les actions sont gratuites. Seul AGIR ouvre droit à une rémunération. OPALE et DEMAR sont non rémunérées.</p> <p>Dans cet objectif, les actions financées devront leur permettre, de manière spécifique et articulée, suivant les situations individuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de lever les freins personnels qui compromettent leur insertion professionnelle, en travaillant tout particulièrement sur les problèmes de mobilité.</li><li>- d'élaborer ou de valider un projet professionnel dans une stratégie d'accès à l'emploi concrétisée par un plan d'action.</li><li>- d'accroître leur capacité à se projeter dans un avenir professionnel, à en baliser les étapes et les échéances</li><li>- de développer les savoir être et les comportements professionnels propres à assurer leur insertion professionnelle</li><li>- d'accéder prioritairement à une action de qualification.</li></ul>
<b>PUBLIC VISE</b>	<p>Les actions de ce programme, destinées prioritairement aux jeunes demandeurs d'emploi de 16 à 25 ans, sans qualification professionnelle, peuvent également accueillir le public adulte.</p> <p>Le public devra répondre aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- résider en Midi-Pyrénées</li><li>- être inscrit comme demandeur d'emploi.</li><li>- posséder un niveau infra V, V non validé ou obsolète, V ou IV sans qualification professionnelle (sauf pour l'action OPALE qui s'adresse à un public tous niveaux)</li></ul> <p>Toute personne ne répondant pas à l'ensemble de ces critères devra faire l'objet d'une demande préalable de dérogation à la Région.</p>
<b>TYPES D'ACTIONS</b>	<p>Trois types d'actions relèvent de ce programme :</p> <p><b>1. Une action d'orientation longue : AGIR</b> Action visant l'affirmation de choix professionnels et privilégiant la poursuite de parcours qualifiant. Combinaison personnalisée de plusieurs modules, elle s'adresse aux publics nécessitant un accompagnement soutenu :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- évaluation formative initiale, permettant d'établir un diagnostic personnel et professionnel approfondi</li><li>- orientation professionnelle</li><li>- santé</li><li>- citoyenneté/socialisation</li><li>- savoirs de base/remise à niveau/préparation à la qualification</li><li>- immersion en entreprise</li><li>- techniques de recherche d'emploi.</li></ul> <p><b>2. Une prestation courte d'orientation professionnelle : OPALE Orientation Professionnelle Active vers L'Entreprise</b> qui peut être mobilisée pour des publics de tous niveaux qui restent immédiatement disponibles pour l'emploi.</p> <p>Cette prestation vise à permettre à des publics autonomes de définir dans les meilleurs délais un projet professionnel menant à l'emploi ou à une formation compatible avec leurs capacités, leurs aspirations et le contexte économique local et régional. Un plan d'action devra être formalisé pour le mettre en œuvre.</p>

	<p><b>3. Un banc d'essai préparatoire à l'apprentissage : DEMAR (Découverte des Métiers pour l'Apprentissage en Région)</b>  en plus de l'artisanat, elle est étendue au commerce, à l'industrie et à l'agriculture et à la ruralité.</p>
<b>MODALITES D'ACCES</b>	<p>Au terme d'un entretien individualisé, les publics sont pré positionnés par chacune des structures d'accueil : Missions Locales, ANPE, AFPA, Cap'emploi, etc...</p> <p>Le référent du Bureau territorial, en lien avec l'organisme de formation, détermine le calendrier, organise le circuit d'information aux autres prescripteurs et communique à l'organisme de formation la liste des personnes à convoquer pour la formation.</p> <p>Il suit également le déroulement de l'action et veille au respect du programme pédagogique validé par la Région.</p> <p>Chaque prescripteur peut participer aux bilans et assure le suivi individuel des stagiaires.</p>

## 2-2. cahier des charges DECLIC

Cette action s'inscrit dans le schéma global d'accès à la qualification financé par la Région Midi-Pyrénées. Elle vise particulièrement à préparer l'entrée dans AGIR.

<b>FINALITES</b>	Préparer l'accès du public à une action de formation, en priorité les actions AGIR du DAQ, voire les actions préparatoires du Programme Régional de Formation Professionnelle ou encore l'apprentissage.
<b>OBJECTIFS</b>	<p>Lever les freins personnels et sociaux entravant l'accès à la formation ou à l'emploi en proposant un accompagnement renforcé ayant pour objectif général de permettre au jeune d'acquérir les pré-requis indispensables à l'entrée en formation en l'aidant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-structurer un environnement de vie qui prenne mieux en charge ses difficultés (santé, logement, garde d'enfants, mobilité, ... )</li> <li>-exprimer des motivations et envisager le sens que pourrait prendre la formation par rapport à un désir d'insertion sociale et professionnelle,</li> <li>-adopter des comportements « socialisés »,</li> <li>-remédier à toutes autres difficultés notamment en matière d'expression et de communication</li> </ul>
<b>PUBLIC CONCERNE</b>	<p>Jeunes demandeurs d'emploi, inscrits à l'ANPE, orientés par les Missions Locales et dont la distance à une entrée dans un parcours de formation a été jugée trop importante lors de la phase d'accueil.</p> <p>Ces publics peuvent être notamment caractérisés par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- leur demande de trouver un emploi, une solution d'insertion professionnelle alors même que leurs difficultés sociales analysées lors de l'accueil par les conseillers en insertion ne permettent pas de les positionner sur le DAQ et sur AGIR.</li> <li>-une absence de qualification professionnelle</li> </ul>
<b>DUREE</b>	<p>A titre indicatif, les parcours étant individualisés, la durée moyenne est de 300 heures. La Région n'opère pas de distinction entre les heures en centre et les heures en entreprise, ni dans sa commande, ni au niveau du tarif. Les publics sont rémunérés sur la base d'un temps plein.</p> <p>Deux formules sont possibles selon les territoires et les besoins : groupes restreints de 7-8 personnes ou bien groupes plus importants, de 12 à 15, mais dédoublables selon la nature des activités pédagogiques proposées.</p>
<b>MODE D'ACCES ET DE POSITIONNEMENT</b>	<p>Les publics concernés sont repérés sur les territoires par les Missions Locales pendant la phase d'accueil. Tous font l'objet d'un positionnement dûment argumenté par le Conseiller en insertion de la Mission Locale.</p> <p>Le prescripteur aura vérifié l'absence de freins majeurs qui les empêcheraient de suivre la formation en termes de logement, santé, revenu, mobilité, famille, garde d'enfants, capacités relationnelles et de socialisation, maîtrise de la langue, motivation.</p>

	<p>L'organisme prestataire établira pour chaque jeune les liens utiles avec la Mission Locale tout au long de l'action : à l'entrée (accès et prescription), en cours d'action pour toute prise de relais relevant de la compétence sociale de la Mission Locale, en fin d'action pour bilan et présentation du plan d'action prévu, en vue de l'entrée en formation.</p> <p>De son côté, la Mission Locale agira dans le cadre des dispositions de la convention qui la lie à la Région. Les acteurs de cette articulation étroite sont le référent du jeune de l'organisme prestataire et son conseiller en insertion de la Mission Locale.</p>
<p><b>DISPOSITIF PEDAGOGIQUE</b></p>	<p>Le dispositif est fortement individualisé. Il offre à chacun une grande variété de mises en situation : entretiens individuels/collectifs, mises en situation dans des environnements différents, actions de groupe, ateliers, démarches à effectuer... Le prestataire aura toute latitude pour équilibrer ces différents aspects et proposer à chacun un équilibre temps individuel / temps collectif qui lui convienne.</p> <p>Dès le début de l'action un référent unique est désigné pour chaque jeune. Chargé de l'accompagner et de le suivre dans son parcours tout au long de l'action, il sera son interlocuteur au quotidien, garant de la personnalisation et de l'ajustement des réponses apportées à chacun.</p> <p>L'objectif étant de mettre en place un parcours d'insertion, un accompagnement global soutenu structure le dispositif. Le dispositif se décline en quatre volets :</p> <p><b><u>1 - Réfléchir sur des pistes et contractualiser des objectifs, en s'appuyant sur un diagnostic de la situation du jeune :</u></b></p> <p>Réflexion sur des pistes de formation et/ou d'emploi tenant compte des goûts et aptitudes qui pourraient constituer une « accroche » pour la formulation d'une demande, la mise en forme d'une intention de se former, l'amorce d'une motivation à s'engager dans un « projet ».</p> <p>La dimension diagnostique, cruciale pour la suite, fait l'objet d'une élaboration continue, répartie tout au long de l'action et nourrie par les différentes activités que celle-ci propose.</p> <p>Le diagnostic recouvre les domaines suivants : connaissance (notamment savoirs de base) et capacités d'apprentissage, comportements et sociabilité, capacités relationnelles, Environnement de vie (situation sociale situation familiale, habitat, mobilité, ressources, santé), connaissance du milieu professionnel, expérience en entreprise.</p> <p><b><u>2 - Travailler sur la socialisation, l'autonomie et l'expression de soi via des activités diversifiées privilégiant les mises en situation concrètes :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités sportives, culturelles,...</li> <li>- Accompagnement à la découverte de l'entreprise sur des durées variables : contacts, visites et/ou séjours en entreprise.</li> </ul> <p><b><u>3 - Accompagner les démarches du jeune en lien avec le conseiller en insertion de la Mission Locale.</u></b></p> <p>Cet accompagnement a pour objectif de renforcer un réseau d'acteurs identifiés sur lequel le jeune peut s'appuyer dans son quotidien.</p> <p>Le référent sera vigilant à repérer les redondances dans l'accompagnement, il veillera à articuler étroitement la connaissance de l'environnement avec les préoccupations immédiates du jeune.</p> <p>Il s'attachera à développer des contacts privilégiés permettant au jeune de se sentir attendu par les partenaires auprès desquels on lui demande de se rendre.</p> <p>Les rendez-vous de suivi de la progression du jeune avec son référent seront l'occasion de réajuster les objectifs contractualisés.</p> <p>A l'issue de chaque entretien, les objectifs intermédiaires fixés jusqu'au rendez-vous suivant doivent être énoncés et formulés clairement au jeune. Ils font obligatoirement l'objet d'une formalisation écrite.</p> <p><b><u>4 - Amorcer un processus de maîtrise des savoirs de base :</u></b></p> <p>Le prestataire mettra en place ou organisera l'accès des jeunes à des modules orientés sur la maîtrise d'Internet et l'acquisition des savoirs de base, particulièrement en matière</p>

	d'expression orale et écrite.
<b>EVALUATION DE L'ACTION</b>	<p>L'action doit déboucher sur la définition d'un plan d'action formalisé déclinant le projet d'accès à la formation ou tout autre projet alternatif.</p> <p>A l'issue de l'action le jeune doit être en possession des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Un répertoire d'adresses personnalisé constitué au fil de l'accompagnement</li> <li>-La liste et le point de situation des dossiers et démarches en cours (demande de logement, rendez-vous santé...)</li> <li>-Une fiche de bilan de l'accompagnement avec le projet de poursuite, les axes à travailler.</li> </ul> <p>Le référent de l'organisme de formation devra organiser le relais avec la Mission Locale, chargée de l'accompagnement du jeune selon les modalités prévues par la convention de financement des Missions Locales par la Région. C'est particulièrement le cas si la suite envisagée est l'entrée dans AGIR ou toute autre action du PRFP. A cette fin, le prestataire établit pour chaque jeune une fiche-profil consignnant les éléments utiles à cette prise de relais.</p>