



GROUPEMENT D'INTERET PUBLIC CARIF OREF PROVENCE ALPES COTE D'AZUR

22 rue Sainte Barbe

13002 Marseille

Ayant la forme juridique d'un Groupement d'Intérêt Public soumis aux règles de comptabilité publique applicables aux établissements publics industriels et commerciaux dotés d'un agent comptable.

Ci-après dénommé CARIF OREF Provence Alpes Côte d'Azur

Procédure adaptée n° 05/2025

Objet :

Cadre : Elaboration des modules de professionnalisation de la Ressource Handicap Formation dans le cadre de l'action régionale de l'Agefiph Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Date limite de réception des offres

07/01/2026

LE PRESENT DOCUMENT FAIT OFFICE DE DOSSIER DE CONSULTATION



SOMMAIRE

<u>1ERE PARTIE : DOSSIER DE CONSULTATION</u>	3
ARTICLE 1- OBJET DU MARCHE ET FORME DE LA CONSULTATION	3
ARTICLE 2 - CONTENU ET PRESENTATION DES OFFRES	4
ARTICLE 3 – FACTURATION ET DELAI DE PAIEMENT.....	5
3.1 FACTURATION.....	5
3.2 DELAI DE PAIEMENT	5
ARTICLE 4 – CRITERE DE SELECTION	6
4.1 SELECTION DES CANDIDATURES	6
4.2 SELECTION DES OFFRES.....	6
ARTICLE 5 - ATTRIBUTION	8
ARTICLE 6 - CONDITIONS D'ENVOI OU DE REMISE DES OFFRES.....	8
ARTICLE 7 –ANNULATION ET RESILIATION	9
7.1 ANNULATION.....	9
7.2 RESILIATION	9
ARTICLE 8 – DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	9
<u>2EME PARTIE : LES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES.....</u>	10
ARTICLE 1 - DUREE DU MARCHE.....	9
ARTICLE 2 - LIEU D'EXECUTION	9
ARTICLE 3 - NATURE ET FORME DES PRIX	9
3.1 CONTENU DES PRIX	9
3.2 PRIX DE REGLEMENT - VARIATIONS	9
3.3 VARIATIONS ET OPTIONS	9
<u>3EME PARTIE : CLAUSES TECHNIQUES.....</u>	10
ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'AGEFIPH	11
1.1 LE CONTEXTE	11
1.2 LES OBJECTIFS DU DISPOSITIF	12
1.3 LES PUBLICS CONCERNES	12
1.4 L'INGENIERIE DU DISPOSITIF	13
1.5 LES MODALITES DE MISES EN OEUVRE	13
ARTICLE 2 – CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	14
2.1 – ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE.....	14
2.2 – ENGAGEMENT DU CARIF OREF PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR	15
ARTICLE 3 : CALENDRIER DE REALISATION	15
ARTICLE 4 : LISTE DES LOTS REGROUPES PAR THEMATIQUE	15
ARTICLE 5 : DETAILS DES LOTS.....	16
<u>4EME PARTIE : ANNEXES</u>	17
ANNEXE 1 : SITUATION DU CANDIDAT.....	23
ANNEXE 2: DOSSIER ADMINISTRATIF ET FINANCIER DE L'ORGANISME DE FORMATION	24
ANNEXE 3 : DOSSIER PEDAGOGIQUE	25
ANNEXE 4 : DISPOSITIONS QUALIOPI.....	26

1ère Partie : Dossier de consultation

Article 1- Objet du marché et forme de la consultation

La consultation engagée sur la base de ce dossier a pour objet de sélectionner des candidats chargés :

- De professionnaliser les acteurs de la formation sur la thématique du handicap :**

Pour agir en faveur de l'inclusion en formation des personnes en situation de handicap, l'Agefiph a développé des Ressources Handicap Formation co-pilotées en région par les acteurs institutionnels de la formation.

La Ressource Handicap Formation (RHF) Provence-Alpes-Côte d'Azur délivre une offre de service qui s'articule en trois volets interdépendants visant à favoriser les collaborations internes/externes et développer les compétences des acteurs en proposant ressources, méthodes et outils.

L'offre de services de la Ressource Handicap Formation Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- Volet 1 : une offre d'appui au développement d'une politique d'accueil des apprenants en situation de handicap et d'accessibilité généralisée.
- Volet 2 : une offre d'appui à l'appropriation et à la mise en œuvre des missions du référent handicap en matière de compensation du handicap et d'adaptation de parcours.
- Volet 3 : une offre d'appui à la professionnalisation des équipes et à l'animation d'un réseau de référents handicap des CFA et OF.

Dans le cadre du volet 3, la RHF Provence-Alpes-Côte d'Azur souhaite proposer une offre de professionnalisation à destination des acteurs de la formation professionnelle (référents handicaps mais aussi : formateurs, agent d'accueil, équipes de direction...) amenés à accueillir des stagiaires en situation de handicap.

Cette offre vise à permettre à chacun de participer à rendre les actions de formation régionales plus accessibles aux personnes en situation de handicap.

Objectifs : permettre d'acquérir un socle de connaissances de base en abordant notamment les thématiques suivantes :

- Sensibilisation aux handicaps
- Notions d'accessibilité et d'adaptations des parcours
- Pédagogie inclusive
- Rôle et missions du référent handicap
- Réseaux, partenariats et communication
- Accompagnement et suivi tout au long du parcours

La proposition faite par les organismes pourra porter sur un ou plusieurs lots.

Le présent marché est passé selon une procédure adaptée, conformément au Chapitre X, section B. Procédure adapté – alinéa 28 du code des marchés publics (Décret n°2006-975 du 1er août 2006 – JO du 4 août 2006)

L'avis d'appel public à la concurrence a été effectué en date du 02/12/2025 sur le site internet du CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur, et auprès du BOAMP.

En cas de candidature par un groupement, un imprimé DC1 devra être fourni (formulaire disponible sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>)

En cas d'appel à des sous-traitants un imprimé DC 4 devra être fourni ; le pouvoir adjudicateur pourra accepter ou non l' appel à sous-traitance (formulaire disponible sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>)

Le CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur se réserve le droit d'apporter au plus tard 6 jours avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats doivent alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir éléver aucune réclamation à ce sujet.

Article 2 - Contenu et présentation des offres

La proposition faite par l'organisme devra utiliser le modèle de réponse suivant :

- Le document « situation du candidat » dûment complété – annexe 1
- Le dossier administratif identifiant l'organisme de formation porteur du projet - annexe 2
- Un exemplaire de fiche par action de formation proposée reprenant le prix de la prestation – annexe 3
- Une copie du Bilan Pédagogique et Financier remis avant le 30 juin 2024 aux services de la DREETS (si existant)
- Un avis de situation de SIREN
- Un RIB

La réponse peut être complétée à l'aide d'annexes pédagogiques.

Article 3 - Facturation et délai de paiement

3.1 Facturation

La facture portera, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- date et numéro de facturation
- nom et adresse du créancier
- numéro de SIRET et code APE
- numéro de déclaration d'activité
- IBAN et le code BIC du prestataire
- Nom du module de formation réalisé et le numéro de la convention de prestation
- Nombre d'heures et de jours de formation réalisés
- Taux et montant de la TVA
- Montant total TVA incluse.

Le CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur étant engagé pour la dématérialisation du traitement des factures, celles-ci doivent faire l'objet d'un dépôt sur le portail « Chorus Pro » :

[Https://communaute.chorus-pro.finances.gouv.fr](https://communaute.chorus-pro.finances.gouv.fr)

Le paiement se fera à l'issue de la prestation, votre facture devra comporter outre les mentions réglementaires, la ou les informations suivantes : **Le numéro de SIRET qui identifiera le CARIF en tant que destinataire de la facture : 130 004 831 00025**

3.2 Délai de paiement

Le paiement sera effectué suivant les règles de la comptabilité publique.

Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours à compter de la date de la réception de la facture mentionnée au paragraphe précédent.

Article 4 - Critères de sélection

4.1. Sélection des candidatures

Les offres sont examinées lors de la réunion de la Commission Technique compétente regroupant le pouvoir adjudicateur et toute autre personne que le pouvoir adjudicateur juge compétente en la matière pour l'aider à l'analyse technique des offres.

4.2. Sélection des offres

Les critères d'analyse retenus pour cet appel à propositions sont :

- Expérience de l'organisme dans le domaine
- Clarté, cohérence et pertinence de la proposition (objectifs, contenu)
- Originalité des méthodes et supports pédagogiques
- Rapport qualité/prix

À l'issue de l'examen des réponses écrites, le CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur désigne si besoin les candidats retenus en liste restreinte, pour lesquels il se réserve le droit de les auditionner afin de :

- Demander des précisions ou des compléments sur la teneur de leur offre.
- Négocier le montant de l'offre des candidats ayant satisfait aux autres critères.

Extrait de la grille d'instruction

Fiche instruction de l'offre proposée	
Appel à proposition professionnalisation des acteurs	
Valeur technique: 60% de la note finale	
Compréhension de la demande :	
Indicateur 1 - Appropriation par le candidat de la commande La spécificité de la démarche proposée :	
Qualité de la proposition	
Indicateur 2 - pertinence et clarté : • objectifs, • Contenus, • méthodes • durées .	
Expérience de l'organisme et du formateur pressenti :	
Indicateur 3 - le nombre de formations déjà réalisées dans le domaine	
• l'expérience des intervenants pressentis • C.V. • Ressources humaines complémentaires mobilisables	
prix 40% de la note finale	
prix le +bas(prix jugé) x 10	40%
critères 1 :	
critères 2 :	
TOTAL :	classement :
Décision :	

La décision sera notifiée par courrier aux différents candidats.

L'attention des concurrents est attirée sur le fait que toute offre incomplète sera immédiatement écartée.

Article 5 – Attribution

Avant l'attribution définitive du marché, le candidat doit prouver qu'il a satisfait ses obligations fiscales et sociales. Pour cela, il doit fournir les attestations prévues par la réglementation.

Pour respecter cette obligation, le titulaire pressenti doit fournir :

1. Une **attestation de vigilance** délivrée en ligne sur le site de l'Urssaf ;
2. Une **attestation fiscale** justifiant de la régularité de sa situation fiscale (paiement de la TVA et de l'impôt sur le revenu ou sur les sociétés) et qui peut être obtenue :
 - en ligne via le compte fiscal (espace abonné professionnel) pour les entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés (IS) et assujetties à la TVA ;
 - auprès du service des impôts via le formulaire n°3666 pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu, notamment les entrepreneurs individuels (artisan, micro-entrepreneur par exemple) ;
3. un certificat attestant de la régularité de sa situation au regard de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés.

Pour obtenir ces attestations :

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/>

Article 6 - Conditions d'envoi ou de remise des offres

La remise des offres par les candidats se fait obligatoirement sous forme papier. Les offres des candidats sont présentées sous enveloppe cachetée.

Sur cette enveloppe doit être indiqué :

Procédure adaptée n° 05/2025

Appel à propositions « Professionnalisation des acteurs de la formation, sur le sujet du handicap, dans le cadre de la Ressources Handicap Formation (RHF) »

L'offre sera envoyée en double exemplaire à l'adresse suivante :

CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur
22 rue Sainte Barbe
13002 Marseille

et communiquée par mail à inscription@cariforef.fr

La date limite de dépôt des dossiers est fixée au :

**07 janvier 2026 à 17h00 au plus tard par mail,
la date de réception faisant foi**

Les plis et envois numériques de l'offre délivrés après la date et l'heure précitée ainsi que remis sous enveloppe non cachetée ne seront pas retenus. Les propositions non retenues présentées par les candidats demeurent leur propriété intellectuelle. Le contenu de ces offres sera tenu pour confidentiel, ne sera ni divulgué, ni utilisé sauf accord du candidat.

Article 7 - Annulation et résiliation

7.1 Annulation

Néant

7.2 Résiliation

Si le titulaire se trouve empêché de réaliser les prestations qui lui ont été commandées, sans avertir et sans justification particulière, le pouvoir adjudicateur aura la possibilité de résilier le marché de plein droit, sans indemnité.

Par ailleurs, il sera fait application des dispositions de l'article 32 prévues au CCAG/FCS, dans le cas où le pouvoir adjudicateur estimerait que le titulaire ne remplit pas sa mission avec toute la compétence ou diligence nécessaires.

La constatation du manquement dans la qualité de la prestation fournie pourra entraîner la résiliation pour faute du titulaire.

Article 8 - Demande de renseignements

Pour toute information complémentaire concernant cet appel à propositions, vous pouvez nous envoyer un message à l'adresse : mapa@cariforef.fr en mettant en copie M. Cyril JARS, Chargé de mission CARIF OREF, cjars@cariforef.fr

2ème Partie : Les Clauses administratives particulières

Article 1 - Durée du marché

Le présent marché est conclu pour une durée ferme de 1 an (11mois) à compter du 1er février 2026 (fin du contrat au 31 décembre 2026).

Le pouvoir adjudicateur pourra, au terme du marché, décider de prolonger le délai.

Article 2 - Lieu d'exécution

Les formations sont proposées uniquement en modalité à distance.

Article 3 - Nature et forme des prix

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois de signature de l'acte d'engagement par le titulaire. Ils sont réputés fermes et définitifs, non révisables et non actualisables.

3.1 - Contenu des prix

Les prix proposés englobent l'animation du (des) module(s) de formation ainsi que l'ensemble des frais afférents.

3.2 - Prix de règlement - variations

Les prix initiaux sont fermes et définitifs pendant toute la durée du marché. Ils sont facturés en euros hors taxes et toutes taxes comprises.

3.3 -Variations et options

Des variantes et options pourront être proposées.

3ème Partie : Clauses Techniques

Article 1 - Présentation de l'Agefiph

L'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées a été créée en 1987 pour développer l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises. L'Agefiph est gouvernée par des représentants des entreprises, des salariés, des personnes handicapées et de l'État.

Au plus près des besoins, elle présente des services et des aides financières aux personnes en situation de handicap, aux entreprises et aux acteurs de la formation.

Dans son plan stratégique 2023-2027, l'Agefiph a pour ambition de sécuriser les parcours de formation en complémentarité de l'offre de formation de droit commun.

Pour ce faire, l'Agefiph poursuit le déploiement de la Ressource Handicap Formation dans les territoires comme un outil de développement d'une politique inclusive concertée en matière de formation professionnelle. Les actions de professionnalisation et d'animation auprès des référents handicap des organismes de formation sont amplifiées.

1.1 Le contexte

La loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 a opéré une nouvelle réforme de la formation professionnelle qui impacte en profondeur et de manière systémique le paysage de la formation et les pratiques pédagogiques.

La formation est un levier de la sécurisation des parcours et, facilite la transition professionnelle des personnes handicapées.

Coordonnée par l'Agefiph et co-pilotée par les acteurs institutionnels de la formation, (l'Etat, la Région Sud, France Travail, le FIPHFP) la Ressource Handicap Formation Provence-Alpes-Côte d'Azur illustre l'engagement collectif des institutions et financeurs de formation en matière d'inclusion.

Son enjeu est de développer l'accès des personnes en situation de handicap aux formations de droit commun en prenant mieux en compte le handicap en formation.

La Ressource Handicap Formation Provence-Alpes-Côte d'Azur, une offre de services globale pour accompagner les Organismes de Formation, les CFA, centres de bilans et de VAE :

- Développement d'une politique d'accessibilité des organismes de formation et CFA : accompagner des démarches de progrès en continu des structures

- Appui à la sécurisation des parcours individuels : professionnaliser le référent handicap par des apports méthodologiques pour faciliter les adaptations des parcours de formation des apprenants
- Professionnalisation et animation des acteurs de la formation et plus particulièrement des référents handicap : favoriser une montée en compétences collective et animer une communauté de pairs

Autre fait notable : depuis 2021, les organismes de formation doivent préparer l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022 du **Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.**

Pour cela, ils doivent se conformer à des exigences qualité renforcées, notamment en témoignant de leur capacité à "s'inscrire dans leur environnement économique autour de la veille réglementaire et du suivi des évolutions des métiers et compétences, la co-construction dans les formations en situation de travail ou encore l'accompagnement de leurs stagiaires."

Cette évolution implique la mise en œuvre de dispositifs d'accompagnement pour aider ces acteurs à s'interroger sur les conditions d'exercice de leur activité et à accroître leur professionnalisme, afin d'obtenir :

- Une meilleure adaptabilité des structures pour permettre un développement de l'individualisation des parcours d'orientation, d'insertion et de formation,
- Une capacité accrue à travailler en réseau pour mieux sécuriser les parcours,
- Une meilleure prise en compte du lien avec l'entreprise pour permettre une orientation plus efficace des parcours vers l'emploi.

1.2 Les objectifs du dispositif

L'objectif de ce dispositif de professionnalisation est de rendre concrète l'inclusion des personnes handicapées en formation.

Les compétences et connaissances développées dans le cadre de ces modules de sensibilisation et de professionnalisation devront agir comme leviers dans l'intégration et l'accompagnement des personnes handicapées dans les parcours de formation, en développant et renforçant l'accessibilité à toutes les étapes du parcours de formation.

1.3 Les publics concernés

- Les dirigeants, les personnels administratifs et les formateurs d'organismes et instituts publics ou privés de formation d'adultes
- Les dirigeants et les enseignants, les personnels administratifs et d'accueil des CFA (Centre de Formation des Apprentis)
- Les personnels ayant la fonction de Référent Handicap

1.4 L'ingénierie du dispositif

- Procéder à une analyse des besoins auprès des différents acteurs de terrain,
- Réaliser un ou des cahiers des charges et appels à propositions à partir de ces analyses,
- Mettre en œuvre intégralement le dispositif choisi et sa logistique.

Les cahiers des charges proposés devront également s'attacher à répondre aux exigences suivantes :

- Proposer un vecteur/mode de diffusion de l'information et des méthodes d'enseignement permettant de faciliter l'accessibilité au plus grand nombre.
- Intégrer la mise en place d'un système d'évaluation en parallèle de la conception et de la mise en œuvre du programme notamment au travers d'une collecte d'informations sur les besoins du public cible et sur les moyens existants. L'objectif sera d'ajuster et proposer un développement régulier de la prestation en cours de marché.
- Permettre une intégration optimale dans le cadre professionnel et simplifier l'accès à la formation dans le cadre de la situation de travail.
- Dès le premier niveau permettre de faciliter l'accès à un système d'échanges et de partage (réseau de référents, accès aux ressources, cartographie des acteurs).
- S'appuyer sur des moyens et méthodes d'enseignement innovants, adaptables, évolutifs et accessibles.

1.5 Les modalités de mise en œuvre

La totalité des sessions se déroulera en modalité « distancielle »

Article 2 – Condition d'exécution des prestations

2.1 Engagement du prestataire

Le titulaire s'engage à réaliser la prestation correspondant au(x) lot(s) sur le(s)quel(s) il a été retenu.

Il tiendra à disposition toutes pièces et documents de nature à attester de la réalité et du bien-fondé des activités et dépenses de formation engagées à ce titre.

En particulier, le prestataire s'engage à transmettre au GIP CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- une fiche descriptive de l'action selon le modèle fourni par le GIP CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur après la notification du marché,
- le support de formation utilisé et le déroulé pédagogique détaillé par demi-journée
- les questionnaires de recueil des attentes ainsi que leur exploitation en amont du début de chaque action
- les feuilles d'émargement signées par demi-journées ou les relevés de connexion
- les fiches d'évaluation de la satisfaction remplies par les participants
- une évaluation des acquis de la formation pour chaque participant (QCM, quizz... remplis par les stagiaires)

L'Agefiph s'est dotée d'un LMS qui permet l'intégralité du processus de formation depuis la création des sessions, l'inscription des candidats, la fonction LMS pour déposer des ressources (...).

Depuis 2025, cet outil est déployé au niveau régional afin de faciliter la gestion des actions de formation.

A ce titre, les prestataires retenus sur le présent marché seront accompagnés par l'Agefiph avec l'appui du Carif Oref Provence-Alpes-Côte d'Azur tout au long du marché pour être autonome sur l'utilisation de ce LMS.

Le GIP CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur en tant que maître d'œuvre des actions de professionnalisation, est déclaré organisme de formation auprès de la DREETS de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. En tant que tel, il relève de l'obligation de certification Qualiopi, comme tous les organismes de formation faisant appel à des financements publics ou mutualisés. La certification Qualiopi lui a été délivrée en date du 4 novembre 2021 au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation.

Le GIP CARIF OREF Provence Alpes Côte d'Azur co-construit son programme de formation avec des prestataires qui répondent à cet appel à projets et qui sont ses sous-traitants, au sens du référentiel Qualiopi.

A ce titre, le GIP CARIF OREF Provence Alpes Côte d'Azur élabore, dans le cadre de cet appel à projets, une liste d'exigences applicables aux prestataires sous-traitants,

découlant d'une analyse transversale du référentiel Qualiopi (cf. Annexe 4 « dispositions QUALIOPI »).

Dans ce cadre, il est demandé aux candidats de fournir l'ensemble des attestations des formations réalisées au cours de l'année n-1 et de se conformer aux procédures établies par le CARIF en transmettant :

- un compte-rendu d'exécution,
- la réalisation d'un bilan après l'animation de chaque formation.

Le prestataire s'engage par ailleurs à :

- ne pas divulguer toute information, données, document ou concept dont il pourra avoir connaissance lors de l'exécution de l'action de formation ;
- ne pas utiliser les informations recueillies sur les entreprises et les stagiaires à d'autres fins que la mission contenue dans la présente convention.

2.2 Engagement du CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur s'engage :

- à assurer la mise à disposition d'un système d'audioconférence
- à fournir les feuilles d'émargement, les fiches d'évaluation, la feuille du bilan des acquis des stagiaires
- à prévenir le prestataire au plus vite par rapport au démarrage de la formation en cas de désistement d'une ou plusieurs personnes prévues.

Article 3 - Calendrier de réalisation

Le calendrier des prestations est défini en concertation avec les candidats retenus. Ces derniers sont contactés par téléphone dans les 15 jours qui suivent la répartition des lots pour convenir des dates de réalisation de chaque session.

Le candidat doit avoir suffisamment de disponibilités pour proposer un calendrier prévisionnel adapté au nombre de jour total (toute session confondue) fixé dans le présent appel à proposition.

Article 4 - Liste des lots

Le présent appel à propositions concerne les actions de formation mises en œuvre dans le cadre de la professionnalisation des acteurs sur le sujet du handicap

Lot 1: Devenir référent handicap en organisme de formation ou en CFA

Lot 2: Troubles cognitifs (« Dys », autisme) : connaître, comprendre et aménager les parcours de formation

Lot 3: Rendre vos formations plus inclusives en adaptant votre pédagogie

Article 5 - Détail des lots

Le nombre de sessions fixés dans ce présent appel à propositions est donné comme base pour établir un premier calendrier : il est susceptible d'évoluer durant l'année, en fonction du nombre d'inscriptions (Revu à la baisse si le minimum de participants n'est pas atteint, ou revu à la hausse, si les inscriptions nécessitent l'ouverture de sessions supplémentaires).

Lot 1 : Devenir référent handicap en organisme de formation ou en CFA

Objectifs de l'action

Ce module s'adressera à toute personne souhaitant exercer la fonction ou ayant été nommée « Référent.e handicap » au sein d'un OF/CFA.

Il vise à permettre à ces professionnels de découvrir le rôle et les missions d'un référent handicap.

Ce module de formation comporte quatre séquences pédagogiques.

Les **séquences 1 et 2** seront suivies en **autoformation** par les stagiaires via la plateforme Appuiopro.

Le **présent marché** porte exclusivement sur **l'animation des séquences 3 et 4**, qui devront être assurées par un intervenant qualifié.

Les candidats sont invités à suivre les séquences 1 et 2 en s'y inscrivant directement. Pour cela, ils doivent créer un compte sur la plateforme Appuiopro : <https://appuiopro.agefiph.fr/learn/signin>.

Cette étape est indispensable afin d'assurer la cohérence et la complémentarité avec les contenus abordés dans ces deux premières séquences.

- **Séquence 1** : Comprendre et donner sens à mes obligations légales en matière d'accessibilité en formation – 45 minutes

Objectifs

- Comprendre les obligations légales des organismes de formation
- Distinguer les notions d'accessibilité et de compensation, dans un contexte de formation
- Identifier les exigences du référentiel qualité Qualiopi sur l'accessibilité de la formation

- **Séquence 2** : L'écosystème du handicap – 45 minutes

Objectifs

- Découvrir l'écosystème des personnes en situation de handicap
- Connaître les acteurs et leurs rôles respectifs

- **Séquence 3** : Rôle, posture et missions du référent handicap – 4 heures

Objectifs

- Comprendre les enjeux de la mission et la posture du référent handicap
- Clarifier les responsabilités de chacun
- Elaborer sa fiche de poste
- Animer sa politique accessibilité au sein de sa structure

- **Séquence 4** : Partage de pratiques, connaissance des acteurs de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et bilan des quatre séquences – 3 heures

Objectifs

- Connaître les acteurs de la région
- Prendre de la hauteur sur sa mission et sa posture
- Partager des pratiques avec des pairs*

* Conditions nécessaires à la réussite de cette séance :

Contexte favorable, Implication active, Répétition, Application dans d'autres situations, Feedback constructif, Reflexion sur l'expérience

* Organisation apprenante :

Considérer chaque personne comme capable (potentiel à révéler).

Expérience comme levier (transformer ressources en actions).

Coopération comme amplificateur (co-construction collective).

Réflexivité comme outil d'ancre (analyser et formaliser les apprentissages).

Conditions de l'expérience (sens, accessibilité, complexité adaptée, ressources).

Accompagnement et soutien (avant, pendant, après).

Prérequis

Avoir réalisé les séquences 1 et 2 en autoformation.

Public concerné

Les référents handicap en organismes de formation

Modalités pédagogiques

Les réponses à ce lot devront s'attacher à proposer des modalités pédagogiques nouvelles se différenciant des pratiques existantes. Cela pourra se traduire notamment par l'utilisation ou le développement d'outils pédagogiques, de supports, méthodes innovantes. Ces éléments devront permettre d'apporter un changement et une amélioration au regard des pratiques existantes.

Le nombre de participants sera compris entre 7 et 15 personnes par session.

Durée proposée

1 journée

Nombre de session prévisionnel : 20 sessions

Lot 2: Troubles cognitifs (« Dys », autisme) : connaître, comprendre et aménager les parcours de formation

Ce module comporte **deux séquences pédagogiques**.

Séquence 1 – Comprendre les troubles cognitifs (« Dys », autisme)

Durée : 3 heures (rythme aménageable par le candidat)

Modalité : autoformation via les ressources mis à disposition par le prestataire

Cette séquence vise à permettre aux stagiaires d'acquérir des connaissances essentielles sur les principaux troubles cognitifs, à partir de ressources pédagogiques en ligne (dont des vidéos issues de la plateforme Sciences Po).

Objectif pédagogique :

Préparer les stagiaires à la séquence 2 (« Trouver et mettre en œuvre des solutions de compensation et d'adaptation pour les parcours de formation ») en leur donnant un socle commun de connaissances sur les différents troubles cognitifs.

Ce qui est attendu du prestataire pour la Séquence 1 :

Le candidat retenu devra :

1. Concevoir et structurer un programme pédagogique complet

- Sélectionner, organiser et articuler les ressources (supports en ligne, vidéos, documents, outils, etc.) ;
- Définir le parcours d'apprentissage (ordre des contenus, consignes, durée, objectifs).

2. Mettre à disposition ce programme sur la plateforme Appuipro

- Intégrer les ressources pédagogiques ;
- S'assurer de leur accessibilité et du bon fonctionnement technique.

3. Mettre en place des modalités d'évaluation des acquis

- Proposer des outils permettant de vérifier l'appropriation des contenus (quiz, tests de connaissances, exercices interactifs, etc.) ;
- Fournir les résultats ou indicateurs permettant de suivre l'engagement et la compréhension des stagiaires.

Séquence 2 – Trouver et mettre en œuvre des solutions de compensation et d'adaptation

Durée : maximum 4 heures

Modalité : à distance, mode synchrone (classe virtuelle)

Cette séquence vise à permettre aux participants d'identifier les besoins spécifiques des apprenants présentant des troubles cognitifs et de mobiliser des outils,

aménagements et pratiques compensatoires adaptés à leurs contextes professionnels.

Contenus abordés :

- **Identifier les besoins des différents profils d'apprenants** (troubles « Dys », TSA, TDAH, troubles de l'attention, etc.) et apporter des éléments de distinction entre illettrisme et situation de handicap
- **Découvrir les outils et aménagements possibles standards et ou spécifiques** (adaptations pédagogiques, outils numériques, stratégies compensatoires, organisation du temps, accessibilité des supports...)
- **Construire des pistes d'action adaptées** à son environnement de travail, aux contraintes des parcours de formation et aux profils rencontrés.

Ce qui est attendu du prestataire pour la Séquence 2 :

Le candidat devra :

1. **Concevoir et animer une classe virtuelle d'une durée maximale de 4 heures**
 - Préparer un déroulé pédagogique clair (progression, activités, supports) ;
 - Proposer des modalités interactives favorisant la participation (exemples, études de cas, échanges, travaux en sous-groupes, quiz en direct...)
2. **Fournir les supports pédagogiques nécessaires**
 - Supports de présentation ;
 - Fiches-outils, ressources téléchargeables, exemples d'aménagements ; documentation permettant la mise en pratique après la formation.
3. **Favoriser l'appropriation des solutions de compensation**
 - Proposer des situations concrètes adaptées aux publics accueillis ;
 - Accompagner les stagiaires dans l'élaboration de pistes d'actions personnalisées.
4. **Assurer un suivi pédagogique minimal**
 - Vérifier la participation et l'intégration des notions clés ;
 - Recueillir les questions, difficultés et besoins complémentaires

Méthodologie ou approche pédagogique attendue :

Les modalités pédagogiques doivent permettre aux professionnels d'interroger leurs pratiques.

Elles reposent sur des retours d'expériences et des études de cas.

Il s'agira de manière pratique de leur permettre de repérer des situations-problèmes et de mettre en face des recommandations de bonnes pratiques et outils / leviers mobilisables.

Public concerné :

Les référents handicap, formateurs ou responsables d'établissements.

Durée et nombre de sessions

Le nombre de sessions sera défini en fonction de la demande (prévisionnellement 10)

Le nombre de participants sera compris entre 7 et 15 personnes par session.

Principes d'animation concernant la séquence 2 :

Les différentes sessions seront collectives et devront s'appuyer sur des situations concrètes proposées par les participants.

Une attention particulière sera portée à l'expérience du candidat en matière d'aménagements de situations de formations pour les outils pratiques et leviers qu'il pourra transmettre aux participants

Lot 3 : « Rendre vos formations plus inclusives en adaptant votre pédagogie »

Ce module comporte **quatre séquences pédagogiques**.

Les **séquences 1 et 2** seront suivies en **autoformation** par les stagiaires via la plateforme Appuipro.

Le **présent marché** porte exclusivement sur **l'animation des séquences 3 et 4**, qui devront être assurées par un intervenant qualifié.

Les candidats sont invités à suivre les séquences 1 et 2 en s'y inscrivant directement. Pour cela, ils doivent créer un compte sur la plateforme Appuipro : <https://appuipro.agefiph.fr/learn/signin>.

Cette étape est indispensable afin d'assurer la cohérence et la complémentarité avec les contenus abordés dans ces deux premières séquences.

Séquence 1 – « Les différents types de handicap : de quoi parle-t-on ? »

Durée : 1h45 (rythme aménageable par le candidat)

Modalité : autoformation via Appuipro

Objectifs :

- Identifier et distinguer les différents types de handicap : moteur, maladies invalidantes, auditif, visuel, mental, cognitif et psychique.
- Repérer les situations de handicap invisibles dans son environnement professionnel.

Séquence 2 – « La compensation du handicap : de quoi parle-t-on ? Comment agir concrètement ? »

Durée : 1 heure (rythme aménageable par le candidat)

Modalité : autoformation via Appipro

Objectifs :

- Comprendre la définition et les caractéristiques principales de la compensation du handicap.
- Connaître les étapes essentielles pour initier et mettre en œuvre une démarche de compensation.
- Identifier les quatre modes de compensation mobilisables.

Séquence 3 – Accessibilité pédagogique : « Concevoir une stratégie d'adaptation pédagogique pour sécuriser le parcours des apprenants »

Durée maximale : 4 heures

Modalité : à distance, en mode synchrone (classe virtuelle)

Introduction : rappel de la distinction entre compensation et accessibilité.

Objectifs :

- Identifier les différents profils d'apprenants en situation de handicap.
- Repérer les freins à l'apprentissage liés aux situations rencontrées et à l'environnement.
- Proposer des dispositifs pédagogiques inclusifs et diversifiés adaptés aux freins identifiés.
- Mettre en œuvre les mesures, pratiques et aménagements nécessaires.
- Évaluer et capitaliser les adaptations mises en place.

Séquence 4 – Cas pratiques : « Déployer une stratégie d'adaptation pédagogique »

Durée maximale : 3 heures

Modalité : à distance, en mode synchrone (classe virtuelle)

Objectifs :

- Mettre en application les connaissances acquises lors de la séquence 3 à partir d'un cas concret.
- Échanger et partager son expérience à l'issue du cas pratique*.
- Réaliser un bilan global et favoriser l'appropriation des apports des quatre séquences.

* Conditions nécessaires à la réussite de cette séance :

Contexte favorable, Implication active, Répétition, Application dans d'autres situations, Feedback constructif, Réflexion sur l'expérience

* Organisation apprenante :

Considérer chaque personne comme capable (potentiel à révéler).

Expérience comme levier (transformer ressources en actions).

Coopération comme amplificateur (co-construction collective).

Réflexivité comme outil d'ancre (analyser et formaliser les apprentissages).

Conditions de l'expérience (sens, accessibilité, complexité adaptée, ressources).

Accompagnement et soutien (avant, pendant, après).

Prérequis

Avoir réalisé les séquences 1 et 2 en autoformation.

Public concerné

Les référents handicap, formateurs ou responsables d'établissements.

Modalités pédagogiques

Les réponses à ce lot devront s'attacher à proposer des modalités pédagogiques nouvelles et innovantes notamment avec l'appui de l'IA, se différenciant des pratiques existantes. Cela pourra se traduire notamment par l'utilisation ou le développement d'outils pédagogiques, de supports, méthodes innovantes. Ces éléments devront permettre d'apporter un changement et une amélioration au regard des pratiques existantes.

Durée et nombre de sessions

Le nombre de sessions sera défini en fonction de la demande (prévisionnellement 12)

Le nombre de participants sera compris entre 7 et 15 personnes par session.

SITUATION DU CANDIDAT
(à joindre au dossier de candidature)

4ème Partie : Annexes

Annexe 1 : situation du candidat

Avis de publicité adapté

Je soussigné : _____

agissant en qualité de : _____

au nom et pour le compte de : _____

1. déclare (*barrer la mention inutile*) :

- ✓ être en situation de redressement judiciaire (dans cette hypothèse, joindre la copie du jugement).
- ✓ ne pas être en situation de redressement judiciaire

2. certifie sur l'honneur :

- ✓ ne pas tomber sous le coup d'une interdiction de concourir à des marchés publics ;
- ✓ satisfaire à l'ensemble des obligations en matière de déclaration et de paiement des impôts et des cotisations sociales, dues dans les conditions prévues à l'article 43 du code des marchés publics (certificats de l'article 46 à joindre, idéalement, au dossier de candidature) ;
- ✓ ne pas avoir fait l'objet au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L 8821-1, L 8231-1, L 8241-1 et L 8251-1 du code du travail ;
- ✓ que le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement.
- ✓ satisfaire à l'ensemble des obligations relatives à l'emploi des travailleurs handicapés dans les conditions prévues à l'article 44-1 du Code des marchés publics, et spécifiquement visées aux articles L 5212-1, L 5212-2, L 5212-5 et L 5212-9 du Code du travail.

Fait à :

Le :

Cachet de l'entreprise

Annexe 2 : Dossier administratif de l'Organisme de Formation

Ce dossier est à établir par chaque organisme gestionnaire, **une fois** pour l'ensemble des actions proposées.

Organisme porteur du projet

Nom :

Sigle:

Forme juridique :

Numéro de déclaration d'activité OF :

N° SIRET :

N° de Téléphone : **N° de Télécopie :**

Mail :

Adresse du siège social :

Personne ayant qualité pour engager l'organisme : (Nom, Prénom, Fonction et mail)

.....

Référent pédagogique du projet : (Nom, Prénom, Fonction, téléphone et mail)

.....

Principaux domaines d'intervention et expérience en matière de formation de

formateurs : (préciser par type de public)

.....

.....

.....

Fait à :

Le :

Nom - Prénom - Fonction du signataire :

Certifié exact
Signature et cachet du représentant habilité

Annexe 3 : Dossier pédagogique

Ce dossier est à établir pour chaque action proposée

Axe : (à préciser)

Numéro de lot et titre de l'action : (à préciser)

1 - Objectifs de l'action

Objectifs généraux

(cf. fiche technique)

.....

Objectifs de résultats

(à préciser en les déclinant en objectifs opérationnels)

.....

2 - Public concerné

Définition et description du public

(cf. fiche technique)

.....

Pré-requis nécessaire

(à préciser, indiquer également s'il est nécessaire d'avoir participé au préalable à d'autres modules de formation du dispositif consultable en ligne)

.....

3 - Conditions pédagogiques

Contenus

(préciser de manière détaillée les thèmes et sujets abordés au cours de l'action de formation)

.....

Méthode et organisation pédagogique

(préciser les modalités de la formation)

.....

Evaluation

Indiquer vos critères d'évaluation permettant d'établir l'atteinte ou non des objectifs, résultats qui serviront ensuite à établir l'attestation de fin de formation.

.....

4 - Structure pédagogique

Ressources humaines

(préciser pour les intervenants susceptibles d'animer la session : Nom, qualification, nature du contrat de travail dans l'organisme, expérience professionnelle – joindre obligatoirement un CV)

.....

Partenariats éventuels

(à préciser)

.....

Durée proposée

(le nombre de jours proposé dans les fiches techniques doit être privilégié et argumenté si la proposition faite est différente. Le séquencement des journées est libre)

.....

Dates possibles

(Afin de mettre rapidement en œuvre cette action, merci de préciser des dates possibles si votre proposition était retenue)

.....

5 – Coût de la prestation

Coût de l'action par jour de formation HT (et TTC si nécessaire)

(à préciser si la structure est assujetti ou non à la TVA. Pour information, le CARIF-OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur n'est pas assujetti à la TVA et règle ses prestataires par mandat administratif à réception de facture. Les frais de préparation, de transport, d'hébergement ou autres doivent être inclus dans le prix journalier proposé)

.....

Coût Total de l'action HT (et TTC si nécessaire)

(à préciser)

.....

Annexe 4 : Dispositions Qualiopi

Dans le tableau ci-dessous, le prestataire désigne le CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur ; le sous-traitant désigne le candidat retenu via le présent marché pour réaliser la prestation.

Indicateurs/niveau attendu	Exigences applicables aux sous-traitants tout au long de la prestation
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, accéder sur l'intégralité des items mentionnés datée et actualisée .	Le sous-traitant renseigne l'annexe 3 de l'appel à propositions (prérequis, objectifs opérationnels, durée, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation...), En complément, il fournit au CARIF OREF les fiches programme correspondant au(x) lot(s) sur le(s)quel(s) il a été retenu.
4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné(s). Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation	Le sous-traitant retenu participe à l'analyse des besoins recueillis et à l'adéquation de la formation. Pour cela, il dispose d'un outil de recensement des besoins transmis aux stagiaires dans les semaines qui précèdent l'action de formation ou à défaut, il utilise l'outil mis à disposition par le CARIF OREF Provence-Alpes-Côte d'Azur.
5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation. Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables	Le sous-traitant décline les objectifs généraux fixés dans l'appel à propositions en objectifs opérationnels et évaluables (cf. annexe 3 de l'appel à propositions)

<p>6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.</p> <p>Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.</p>	<p>En fonction des objectifs opérationnels présentés et des publics visés, le sous-traitant décrit le déroulé pédagogique de son action : contenus, durée et séquencement, méthode pédagogique utilisée, outils, moyens postérieurs à la formation envisagés (cf. annexe 3 de l'appel à propositions). Le sous-traitant retenu actualise le déroulé pédagogique si besoin avant son intervention par rapport à sa réponse à l'appel à propositions.</p>
<p>8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.</p> <p>Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations</p>	<p>Le programme de professionnalisation s'adresse à des professionnels régionaux qui s'auto-positionnent lors de leur inscription en ligne.</p> <p>Dans le cas de pré-requis applicables à la formation proposée, le sous-traitant les précise dans sa réponse à appel à propositions (cf. annexe 3 de l'appel à propositions)</p>
<p>10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.</p> <p>La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).</p>	<p>Le sous traitant analyse les retours sur le questionnaire de recueil des attentes et procède aux adaptations nécessaires.</p> <p>En fin de formation, il propose aux stagiaires un bilan de formation a(cquis / non acquis avec zone adaptation réalisé)</p>
<p>11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.</p> <p>Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.</p>	<p>Le sous traitant fournit au CARIF OREF le déroulé de la formation avec la référence des outils et moyens d'évaluation (cf indicateur 6)</p> <p>Il transmet le bilan de fin de formation avec acquis / non acquis et le communique au CARIF OREF</p>

<p>12) Le prestataire décrit et met en oeuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en oeuvre.</p>	<p>Le sous traitant se conforme à la procédure de gestion des absences et des abandons qui lui sera communiquée par le CARIF OREF. Il contribue à la rédaction du plan de progrès avec les actions décidées d'une stratégie de prévention.</p>
<p>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 ...). Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).</p>	<p>Concernant les formations "à distance", le sous-traitant informe le CARIF OREF des équipements dont il dispose. Dans le cas où il ne dispose pas d'un outil de visioconférence, il s'engage à prévenir le CARIF OREF dans un délai suffisant (environ 15 jours) afin que celui-ci mette ses solutions techniques à disposition.</p>
<p>19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.</p>	<p>Le sous-traitant retenu fournit au Carif Oref Provence-Alpes-Côte d'Azur un kit des supports pédagogiques utilisés durant la formation. Il précise les ressources pédagogiques utilisées, les modalités d'accès aux ressources et les notices d'utilisation des ressources.</p>
<p>21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ ou externes, adaptées aux prestations. Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. La maîtrise de ces compétences fait par ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire.</p>	<p>Le sous-traitant met à disposition les ressources humaines qualifiées et expérimentées au regard de l'action proposée et ne peut changer d'intervenant sans accord du Carif Oref. Il joint impérativement un Curriculum Vitae du ou des formateurs intervenant sur la ou les actions concernées. (cf. annexes 4)</p>

<p>25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.</p> <p>Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.</p>	<p>Le sous-traitant retenu précise les outils utilisés pour maintenir sa veille sur les méthodes pédagogiques et donne quelques exemples d'utilisation au Carif Oref.</p>
<p>26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.</p> <p>Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en oeuvre.</p>	<p>Le sous-traitant met en évidence les adaptations pédagogiques qu'il est susceptible de mettre en oeuvre (cf. annexe 3 de l'appel à propositions). A minima, si besoin, le sous-traitant retenu accepte d'envisager d'intégrer sur proposition du Carif oref, les adaptations pédagogiques de la formation liées à la situation de handicap de stagiaires.</p>
<p>27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, ils assure du respect de la conformité au présent référentiel.</p> <p>Démontrer les dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel par le sous-traitant ou le salarié porté.</p>	<p>Le sous-traitant répond aux exigences qui lui sont applicables depuis sa réponse à l'appel à propositions et tout au long de sa prestation. Il fait le point avec le Carif Oref pour envisager les évolutions qui seraient nécessaires. S'il est lui-même dans la situation où il sous traite l'animation de la formation, il s'assure que son sous-traitant respecte les exigences de cet appel à proposition notamment en matière de transmission des supports/déroulés pédagogiques, résultats de l'évaluation de fin de formation, bilan d'action (...). Il s'engage à ce que le CARIF OREF soit en copie des mails transmis aux stagiaires.</p>
<p>30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.</p> <p>Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.</p>	<p>Concernant les questionnaires de satisfaction, seuls ceux fournis par le Carif Oref sont utilisés auprès des participants et le sous-traitant retenu donne le lien fourni par le Carif-Oref pour qu'ils soient remplis à la fin de la prestation, dans le temps de la formation.</p>

<p>31) Le prestataire met en oeuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation. Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.</p>	<p>Le sous-traitant retenu fait vivre, promeut la démarche d'amélioration continue du Carif Oref auprès des stagiaires et le cas échéant faire remonter lui-même les aléas, difficultés rencontrés</p>
<p>32) Le prestataire met en oeuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations. Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.</p>	<p>Le sous-traitant retenu prend en compte les propositions d'amélioration établies avec le Carif Oref.</p>