CAHIER DES CLAUSES APPLICABLES AU TITRE DU DISPOSITIF SFER

SFER 2025-2029

Les exigences incontournables pour la bonne exécution du marché régional de formation :

Le Programme Régional de Formation **« Se Former pour un Emploi en Région » (SFER)** constitue un levier majeur de la politique de formation professionnelle de la Région Hauts-de-France. Son ambition est de proposer aux demandeurs d'emploi des parcours de formation répondant aux besoins des entreprises tout en favorisant une insertion professionnelle durable.

Le contrat ne constitue pas uniquement un financement d'actions de formation. C'est un engagement de l'organisme de formation sur un ensemble d'obligations contractuelles, pédagogiques, administratives et qualitatives dont le respect conditionne le maintien de la confiance de la Région et la poursuite des commandes. Le présent document précise ainsi de nombreuses clauses impératives auxquelles le titulaire doit être particulièrement attentif.

Ce document rappelle les principales exigences opérationnelles que chaque équipe (direction, coordinateurs, formateurs, assistants administratifs, référents handicap et personnels d'accueil) doit connaître afin de garantir une exécution conforme des prestations.

1. Les principes généraux et les obligations du titulaire

L'organisme de formation est responsable de la qualité globale des prestations réalisées en qualité de sous-traitant pour le compte de la Région Hauts-de-France. Cette responsabilité couvre l'ensemble du parcours du stagiaire, depuis le sourcing jusqu'à son insertion professionnelle.

Plusieurs principes fondamentaux doivent guider toutes les actions :

- Garantir l'égalité d'accès à la formation ;
- Assurer la gratuité totale pour le bénéficiaire ;
- Respecter le principe de non-discrimination ;
- Favoriser l'égalité entre les femmes et les hommes ;
- Intégrer les enjeux de développement durable (REV3) ;
- Promouvoir la santé et le bien-être des stagiaires ;
- Associer les apprenants à l'amélioration continue des formations.

Ces principes ne relèvent pas de simples recommandations. Ils doivent être visibles dans l'organisation quotidienne des formations, les pratiques pédagogiques, les modalités d'accueil ainsi que dans les relations entretenues avec les stagiaires.

Chaque organisme doit également être titulaire d'une certification Qualiopi valide pendant toute la durée du marché.

L'absence de certification ou son expiration entraîne l'impossibilité de commander des formations.

Une obligation permanente de qualité

Cela implique notamment :

- des contenus conformes aux référentiels de certification ;
- des durées adaptées aux objectifs visés ;
- des matériels identiques ou proches de ceux utilisés dans les entreprises ;
- des conditions matérielles permettant l'apprentissage des gestes professionnels ;
- une équipe pédagogique compétente et disponible.

Les formateurs doivent disposer :

- d'une expertise technique reconnue ;
- de compétences pédagogiques avérées ;
- d'une préparation rigoureuse des séances ;
- d'une capacité d'adaptation aux profils des apprenants ;
- d'une pratique régulière de l'évaluation formative ;
- d'une actualisation permanente de leurs connaissances.

Il est précisé qu'un formateur ne peut assurer simultanément plusieurs groupes de stagiaires pendant les temps de formation, y compris lorsque certaines séquences sont réalisées en FOAD.

Une logique de résultats

Le dispositif SFER implique que le titulaire puisse acter :

- une progression réelle des compétences ;
- une individualisation des parcours ;
- une préparation efficace à l'emploi ;
- une insertion professionnelle durable ;
- une amélioration continue des pratiques.

Toute défaillance peut entraîner des conséquences financières importantes, voire compromettre l'attribution des commandes futures.

2. Les modalités de sourcing et le recrutement des stagiaires

La réussite d'une action de formation débute bien avant son ouverture. Il est rappelé que l'organisme de formation est pleinement acteur du recrutement des futurs stagiaires. Il doit conduire une démarche proactive de sourcing afin de garantir le remplissage des sessions tout en veillant à l'adéquation entre le profil des candidats et les objectifs de la formation. Cette responsabilité est exercée en étroite collaboration avec les prescripteurs du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) et les partenaires de l'emploi. Les actions de communication doivent être régulières, coordonnées et permettre une information fiable sur les contenus, les prérequis, les débouchés professionnels et les modalités d'accès aux formations.

L'organisme est ainsi amené à développer des relations de proximité avec **France Travail, les Missions Locales, Cap Emploi, les PLIE, les Départements, les structures d'insertion, les collectivités locales et l'ensemble des acteurs de l'orientation et de l'accompagnement vers l'emploi**. Ces partenariats constituent un facteur essentiel de réussite du marché et permettent de toucher les publics qui ont le plus besoin d'un accompagnement renforcé.

Au-delà de ces partenariats institutionnels, le titulaire est encouragé à mettre en œuvre une communication diversifiée : diffusion sur les plateformes régionales d'information, participation à des forums emploi-formation, journées portes ouvertes, réunions d'information collectives, mobilisation des réseaux d'entreprises et communication numérique. Cette stratégie contribue à sécuriser le démarrage des actions et à limiter les risques d'annulation liés à un effectif insuffisant.

Les publics visés

Le Programme Régional de Formation s'adresse principalement aux **demandeurs d'emploi** souhaitant développer leurs compétences, obtenir une qualification ou préparer un retour durable à l'emploi. Les formations doivent répondre aux besoins de recrutement des entreprises du territoire tout en tenant compte des projets professionnels des bénéficiaires.
L'objectif n'est donc pas uniquement d'accueillir un public, mais de construire un parcours cohérent conduisant à une insertion professionnelle. Chaque candidat doit pouvoir vérifier que la formation correspond à son projet et que celui-ci est réaliste au regard des métiers préparés.

Les publics prioritaires

Plusieurs catégories de bénéficiaires font l'objet d'une attention particulière au titre du SFER. Sans remettre en cause le principe d'égalité d'accès, les organismes doivent faciliter l'entrée en formation des personnes les plus éloignées de l'emploi et de celles rencontrant des difficultés particulières d'insertion.

Cette priorité concerne notamment :

- les demandeurs d'emploi de longue durée ;
- les bénéficiaires du RSA ;
- les jeunes sans qualification ou peu qualifiés ;
- les personnes en situation de handicap ;
- les publics résidant dans des territoires fragilisés ;
- les personnes nécessitant une montée en compétences pour accéder à un métier en tension.

Cette orientation implique que les équipes pédagogiques adoptent une posture favorisant l'inclusion, l'accompagnement et la levée des freins à l'entrée en formation.

Le positionnement pédagogique : une étape obligatoire

Avant toute entrée en formation, chaque candidat doit bénéficier d'un **positionnement individuel**. Cette étape est essentielle car elle permet d'évaluer les acquis, les compétences déjà maîtrisées, les besoins de formation ainsi que les éventuelles difficultés pouvant nécessiter un accompagnement spécifique.

Le positionnement ne constitue pas une simple formalité administrative. Il sert à construire un parcours réellement individualisé en déterminant les adaptations pédagogiques nécessaires, le rythme de formation, les éventuels allégements de parcours ou, au contraire, les renforcements à prévoir.

Cette analyse est également indispensable pour identifier les besoins particuliers des personnes en situation de handicap, anticiper les aménagements nécessaires et mobiliser, le cas échéant, les partenaires spécialisés.

Points de vigilance pour les équipes

La qualité du sourcing et du recrutement conditionne directement la réussite des actions de formation. Le titulaire devra donc veiller à :

- Développer un partenariat permanent avec les prescripteurs ;
- Diffuser une information claire et actualisée sur les formations proposées ;
- Vérifier l'adéquation entre le projet professionnel du candidat et les objectifs de la formation ;
- Réaliser systématiquement un positionnement pédagogique individualisé ;
- Identifier dès l'entrée les éventuels besoins d'accompagnement social, pédagogique ou liés au handicap ;
- Assurer la traçabilité de toutes les étapes du recrutement dans les outils de gestion prévus par le marché.

Le respect de ces exigences permet de sécuriser les parcours des stagiaires, de limiter les abandons en cours de formation et d'améliorer les résultats d'insertion professionnelle attendus par la Région.

3. Un accompagnement personnalisé au service de la réussite des stagiaires

L'individualisation des parcours est un principe fondamental de la politique régionale de formation. Chaque stagiaire doit bénéficier d'un accompagnement personnalisé, adapté à son niveau, à son projet professionnel, à ses acquis et aux éventuelles difficultés rencontrées au cours de la formation. L'objectif est de sécuriser le parcours de chaque bénéficiaire, de prévenir les ruptures et de favoriser l'accès durable à l'emploi.

Cette individualisation ne se limite pas au positionnement réalisé avant l'entrée en formation. Elle doit être mise en œuvre tout au long du parcours grâce à un suivi régulier, des échanges fréquents avec le stagiaire et des ajustements pédagogiques lorsque cela est nécessaire.

L'ensemble des équipes pédagogiques et administratives participe à cet accompagnement. Le formateur, le coordinateur pédagogique, le référent handicap, les assistants administratifs ainsi que les partenaires de l'insertion contribuent chacun, dans leur domaine de compétence, à la réussite du parcours.

Le livret individuel de suivi : un document obligatoire

Le **livret individuel de suivi** constitue l'un des principaux outils de traçabilité exigés par la Région. Son utilisation est obligatoire pour chaque stagiaire durant toute la durée de la formation.

Ce document permet de conserver une vision complète du parcours de l'apprenant et de démontrer la réalité de l'accompagnement réalisé par l'organisme de formation. Il doit être renseigné régulièrement et refléter fidèlement la progression du stagiaire.

Le livret doit notamment permettre de retracer :

- le positionnement initial ;
- les objectifs individualisés du parcours ;
- les compétences travaillées ;
- les évaluations réalisées ;
- les difficultés rencontrées ;
- les actions correctives mises en œuvre ;
- les entretiens individuels ;
- les périodes réalisées en entreprise ;
- les éventuels aménagements pédagogiques ;

- les résultats obtenus au fil de la formation.

La qualité du renseignement du livret est essentielle. Un document incomplet ou renseigné a posteriori ne permet pas de démontrer la réalité de l'accompagnement individualisé.

Une traçabilité renforcée des actions de formation
Le titulaire doit pouvoir justifier à tout moment des actions effectivement réalisées auprès des stagiaires.
Cette exigence concerne notamment :

- les entretiens individuels ;
- les actions de remédiation ;
- les adaptations de parcours ;
- les évaluations intermédiaires ;
- les bilans de progression ;
- les actions d'accompagnement vers l'emploi.

Lorsque certaines séquences sont réalisées en **Formation Ouverte et À Distance (FOAD)**, cette exigence devient encore plus importante. Le livret individuel doit mentionner précisément :

- le calendrier des séquences réalisées à distance ;
- le volume horaire concerné ;
- les objectifs pédagogiques poursuivis ;
- les contenus abordés ;
- les évaluations programmées ;
- les résultats obtenus.

Le prestataire doit également assurer un **suivi quotidien** des stagiaires en téléprésentiel pendant les périodes de FOAD et mettre à leur disposition un centre de ressources comprenant des supports pédagogiques variés, accessibles et numérisés. Si un stagiaire ne dispose pas des équipements nécessaires, une solution alternative (présentiel, prêt de matériel, tiers-lieu, etc.) doit être proposée afin de garantir l'égalité d'accès à la formation.

La période d'application en entreprise : une étape pédagogique à part entière

La période d'application en entreprise constitue un élément essentiel du parcours de formation. Elle ne doit jamais être considérée comme une simple période d'immersion.
L'organisme de formation est responsable :

- de la recherche ou de l'identification des entreprises d'accueil lorsque cela est nécessaire ;
- de la vérification de l'adéquation entre les missions confiées et les objectifs pédagogiques ;
- de la préparation du stagiaire avant son départ en entreprise ;
- du suivi pendant toute la durée de la période d'application ;
- de l'évaluation des compétences développées.

Les missions confiées au stagiaire doivent être cohérentes avec le métier préparé et permettre l'acquisition ou la consolidation des compétences visées par la certification. Le recours à des stages sans réelle valeur pédagogique ou ne correspondant pas aux objectifs de la formation est contraire aux exigences du marché.

Prévenir les ruptures de parcours
L'accompagnement individualisé doit également permettre d'identifier rapidement les situations susceptibles de conduire à un abandon.

Une vigilance particulière est attendue en cas :

- d'absences répétées ;
- de difficultés d'apprentissage ;
- de problèmes sociaux ou financiers ;
- de difficultés de mobilité ;

- de problèmes de santé ;
- de perte de motivation ;
- de difficultés rencontrées en entreprise.

Dans chacune de ces situations, les équipes doivent mettre en œuvre des mesures d'accompagnement adaptées, mobiliser les partenaires compétents lorsque cela est nécessaire et assurer une traçabilité des actions engagées.

Points de vigilance pour les équipes

Afin de satisfaire pleinement aux exigences du marché, le titulaire devra veiller à :

- réaliser un suivi individualisé régulier de chaque stagiaire ;
- renseigner le **livret individuel de suivi** tout au long de la formation et non uniquement en fin de parcours ;
- formaliser les entretiens, évaluations et actions de remédiation ;
- assurer une traçabilité complète des séquences réalisées en FOAD ;
- organiser un suivi rigoureux des périodes d'application en entreprise ;
- anticiper les risques de décrochage et mettre en œuvre rapidement des actions correctives.

Le suivi individualisé constitue l'un des principaux indicateurs de qualité observés par la Région lors des contrôles. Il permet de démontrer que l'organisme ne se limite pas à dispenser des heures de formation, mais accompagne effectivement chaque bénéficiaire vers la réussite de son projet professionnel.

4. Garantir une formation pleinement accessible à tous

L'inclusion des personnes en situation de handicap constitue une priorité de la Région Hauts-de-France. Le titulaire doit garantir l'égal accès à la formation en mettant en œuvre les adaptations nécessaires afin que chaque bénéficiaire puisse suivre son parcours dans des conditions favorisant sa réussite. Cette obligation s'inscrit dans le principe général de non-discrimination et d'égalité d'accès aux formations financées par la Région.
L'accompagnement du handicap ne doit pas être envisagé comme une intervention ponctuelle mais comme une démarche globale intégrée à toutes les étapes du parcours : accueil, positionnement, déroulement de la formation, périodes en entreprise, évaluations et insertion professionnelle.

Le référent handicap : un acteur incontournable du dispositif

Le titulaire doit désigner un référent handicap clairement identifié par les stagiaires, les équipes pédagogiques, les partenaires et les entreprises.

Ce référent doit :

- être reconnu comme une personne ressource au sein de l'organisme ;
- disposer du temps et des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission ;
- développer régulièrement ses compétences en participant aux actions de professionnalisation proposées, notamment par la Ressource Handicap Formation Hauts-de-France.

Ses missions sont nombreuses et interviennent tout au long du parcours de formation. Il lui appartient notamment :

- d'accueillir les personnes en situation de handicap avant leur entrée en formation ;
- d'évaluer les besoins spécifiques en lien avec le projet de formation ;
- de construire, avec l'équipe pédagogique, les adaptations nécessaires ;
- de coordonner les échanges avec les partenaires spécialisés (AGEFIPH, Cap Emploi, Ressource Handicap Formation, professionnels de santé, entreprises d'accueil, etc.) ;
- d'assurer un suivi régulier du stagiaire afin de sécuriser son parcours jusqu'à son insertion professionnelle.

Le référent handicap joue ainsi un rôle de coordination essentiel entre les différents acteurs mobilisés autour du bénéficiaire.

Identifier les besoins d'adaptation dès le positionnement

Cette étape permet d'identifier les éventuelles limitations rencontrées par le futur stagiaire et de déterminer les mesures nécessaires pour garantir sa pleine participation à la formation.
Selon les situations rencontrées, plusieurs adaptations peuvent être mises en œuvre :

- individualisation du parcours de formation ;
- adaptation du rythme ou des modalités pédagogiques ;
- aménagement des horaires lorsque cela est justifié ;
- recours à des aides techniques ou humaines ;
- mobilisation des aides de l'AGEFIPH ou de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ;
- prêt de matériel lorsque cela est nécessaire ;
- adaptation des modalités d'évaluation ou des examens.

Lorsque les besoins dépassent les compétences internes de l'organisme, celui-ci doit solliciter les partenaires spécialisés afin de construire une réponse adaptée. Les adaptations réalisées doivent pouvoir être justifiées auprès de la CCI.

Des locaux accessibles et des conditions d'accueil adaptées
L'accessibilité ne concerne pas uniquement les pratiques pédagogiques. Elle porte également sur les conditions matérielles de réalisation des formations.
Les locaux utilisés par le titulaire pour les formations doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite et conformes à la réglementation en vigueur. L'organisme doit être en mesure d'attester de cette accessibilité et de garantir des conditions d'accueil adaptées à l'ensemble des bénéficiaires.
Plus largement, les espaces de formation doivent permettre à tous les stagiaires de travailler dans des conditions satisfaisantes :

- salles de formation adaptées aux effectifs ;
- espaces ressources accessibles ;
- accès facilité par les transports ;
- connexion Internet performante ;
- respect des règles d'hygiène et de sécurité ;
- espaces de restauration lorsque le site ne dispose pas de restauration collective.

Ces exigences bénéficient à l'ensemble des apprenants et participent à la qualité globale des formations.

Une vigilance particulière pendant toute la durée du parcours
L'accompagnement du handicap ne s'arrête pas à l'entrée en formation. Les besoins du stagiaire peuvent évoluer au fil du parcours.
Les équipes pédagogiques doivent donc maintenir un dialogue permanent avec le bénéficiaire afin d'identifier rapidement toute difficulté susceptible de compromettre la poursuite de la formation.
Cette vigilance concerne notamment :

- les difficultés d'apprentissage ;
- les problèmes de mobilité ;
- les périodes d'application en entreprise ;
- l'utilisation des outils numériques ;
- les évaluations certificatives ;
- la préparation de l'insertion professionnelle.

Le référent handicap assure le lien entre le stagiaire, les formateurs, les partenaires et l'entreprise d'accueil afin d'apporter des réponses rapides et adaptées lorsque des difficultés apparaissent.

Points de vigilance pour les équipes
Afin de respecter les exigences du SFER, chaque intervenant au titre du présent marché devra veiller à :

- accueillir chaque bénéficiaire dans une démarche inclusive et non discriminatoire ;
- repérer rapidement les besoins spécifiques dès le positionnement pédagogique ;
- orienter systématiquement les situations nécessitant un accompagnement particulier vers le référent handicap ;
- mettre en œuvre et tracer les adaptations pédagogiques décidées ;
- mobiliser les partenaires spécialisés lorsque cela est nécessaire ;
- vérifier que les locaux, les équipements et les outils numériques sont accessibles à tous les publics ;

- assurer un suivi individualisé des personnes en situation de handicap jusqu'à leur insertion professionnelle.

L'accompagnement des personnes en situation de handicap constitue un indicateur fort de la qualité attendue par la Région. Au-delà du respect des obligations réglementaires, il traduit la capacité de l'organisme de formation à proposer des parcours réellement individualisés, inclusifs et sécurisés pour tous les bénéficiaires.

5. Garantir une formation de qualité au service de l'insertion professionnelle

La qualité constitue l'un des piliers du Programme Régional de Formation **« Se Former pour un Emploi en Région » (SFER)**. Au-delà de la conformité réglementaire, la Région attend des organismes de formation qu'ils mettent en œuvre une démarche d'amélioration continue permettant de garantir aux stagiaires des conditions d'apprentissage optimales et une insertion professionnelle durable.
Cette exigence s'appuie notamment sur la certification **Qualiopi**, obligatoire pour bénéficier de financements publics. L'organisme doit être en mesure de justifier de la validité de cette certification pendant toute la durée du marché..
Cependant, la qualité attendue dépasse largement le seul respect du référentiel Qualiopi. Elle concerne l'ensemble des moyens humains, pédagogiques, techniques et organisationnels mobilisés au service des apprenants.

Des formateurs qualifiés, disponibles et en veille permanente
La qualité d'une formation repose en premier lieu sur les compétences des équipes pédagogiques.
Les formateurs doivent démontrer :

- une parfaite maîtrise des contenus enseignés ;
- une expérience professionnelle ou technique en lien avec les métiers préparés ;
- des compétences pédagogiques leur permettant d'adapter leurs méthodes aux différents profils d'apprenants ;
- une préparation rigoureuse des séquences pédagogiques ;
- une communication claire et bienveillante ;
- une capacité à évaluer régulièrement les acquis ;
- une actualisation continue de leurs connaissances afin de tenir compte des évolutions des métiers et des technologies.

Le formateur doit être pleinement disponible pour le groupe dont il a la responsabilité. Pendant les périodes de formation en présentiel comme en FOAD, un même formateur ne peut intervenir simultanément auprès de plusieurs groupes. Cette exigence garantit un accompagnement pédagogique de qualité et une disponibilité effective auprès des stagiaires.

Une pédagogie active, individualisée et innovante
Le programme SFER encourage les organismes de formation à dépasser les approches pédagogiques traditionnelles pour proposer des modalités d'apprentissage favorisant l'engagement des stagiaires et le développement de leurs compétences.
L'organisme de formation doit pouvoir mettre en œuvre notamment :

- les pédagogies actives ;
- la pédagogie par projet ;
- la classe inversée ;
- l'apprentissage entre pairs ;
- les mises en situation professionnelles ;
- les simulations et études de cas ;
- les outils numériques collaboratifs ;
- la réalité virtuelle ou immersive lorsqu'elle présente une réelle valeur ajoutée pédagogique.

L'objectif est de permettre une véritable individualisation des parcours tout en développant l'autonomie des apprenants et leur capacité à mobiliser leurs compétences dans des situations professionnelles concrètes.
Les supports pédagogiques doivent être régulièrement actualisés, variés et adaptés aux objectifs de la formation. Ils doivent être accessibles aux stagiaires, y compris sous format numérique lorsque cela est pertinent.

La FOAD : une modalité encadrée

Le dispositif SFER autorise le recours à la **Formation Ouverte et À Distance (FOAD)** afin d'apporter davantage de souplesse dans les parcours. Toutefois, cette modalité est strictement encadrée.
Le volume de formation réalisé en FOAD et en autonomie ne peut excéder 30 % des heures dispensées en centre.

Avant toute mise en œuvre, il appartient au prestataire de vérifier :

- la motivation du stagiaire ;
- son autonomie dans les apprentissages ;
- son aisance avec les outils numériques ;
- la disponibilité des équipements nécessaires.

Lorsque ces conditions ne sont pas réunies, le titulaire doit proposer une solution alternative garantissant l'accès effectif à la formation (présentiel, mise à disposition de matériel, accès à un tiers-lieu, etc.). Pendant toute la durée de la FOAD, un suivi quotidien entre le formateur et les stagiaires doit être assuré et les activités réalisées doivent être tracées dans le livret individuel de suivi.

Des évaluations régulières au service de la progression
L'évaluation ne se limite pas à la préparation de la certification finale. Elle constitue un outil essentiel d'accompagnement permettant de mesurer la progression des apprenants et d'adapter les modalités pédagogiques lorsque cela est nécessaire.

Les équipes pédagogiques doivent mettre en œuvre :

- des évaluations diagnostiques ;
- des évaluations formatives tout au long du parcours ;
- des bilans intermédiaires ;
- des évaluations certificatives conformes aux référentiels ;
- des restitutions individualisées permettant au stagiaire d'identifier ses progrès et les axes d'amélioration.

Les résultats des évaluations doivent être tracés et contribuer à l'individualisation du parcours.

Des locaux, plateaux techniques et équipements conformes aux exigences professionnelles

La qualité de la formation dépend également des conditions matérielles dans lesquelles elle est dispensée.
Les locaux doivent être :

- accessibles aux personnes à mobilité réduite ;
- facilement desservis par les transports ;
- équipés d'un accès Internet haut débit ;
- conformes aux règles d'hygiène et de sécurité ;
- dotés d'espaces adaptés aux temps de pause et de restauration lorsque cela est nécessaire.

Les plateaux techniques doivent reproduire les conditions réelles d'exercice des métiers préparés. Les matériels mis à disposition doivent être :

- conformes aux équipements utilisés par les entreprises ;
- en nombre suffisant pour permettre à chaque stagiaire de réaliser les gestes professionnels dans de bonnes conditions ;
- **pleinement opérationnels au moins trois jours ouvrés avant le démarrage de la formation.**

Pour les formations du présent marché, les équipements doivent permettre à l'ensemble du groupe de travailler simultanément sans partage pénalisant du matériel. Cette exigence garantit des conditions d'apprentissage comparables à celles rencontrées en entreprise.

Une démarche d'amélioration continue fondée sur le dialogue
Le dispositif SFER prévoit que les organismes associent les stagiaires à l'amélioration de la qualité des formations.

À ce titre, l'organisation d'**espaces de dialogue** est obligatoire. Au minimum deux réunions doivent être organisées : l'une au cours du premier tiers de la formation et la seconde en fin de parcours. Elles permettent de recueillir les observations des stagiaires sur les contenus, les méthodes pédagogiques, les moyens matériels et l'organisation de la formation. Les échanges doivent être formalisés et faire l'objet d'une restitution déposée sur l'extranet régional.

Points de vigilance pour les équipes

Chaque intervenant du titulaire devra veiller à :

- maintenir un haut niveau de compétences pédagogiques et techniques ;
- préparer et actualiser régulièrement les supports de formation ;
- privilégier des méthodes pédagogiques actives et individualisées ;
- assurer une évaluation continue des acquis ;
- respecter les exigences spécifiques applicables à la FOAD ;
- garantir la disponibilité, la conformité et le bon fonctionnement des locaux, équipements et plateaux techniques ;
- organiser les espaces de dialogue obligatoires et assurer la traçabilité des suites données aux observations des stagiaires.

La qualité de la formation est un critère majeur d'évaluation du titulaire du marché. Elle conditionne non seulement la satisfaction des apprenants et leur insertion professionnelle, mais également la confiance de la Région et la pérennité des commandes confiées à l'organisme.

6. Une gestion administrative rigoureuse au service de la qualité du marché

La bonne exécution du marché implique également une gestion administrative irréprochable, garantissant la fiabilité des informations transmises, la traçabilité des parcours et la bonne utilisation des financements publics.

L'organisme de formation est responsable de l'ensemble des données administratives relatives aux stagiaires, depuis leur entrée en formation jusqu'à leur sortie. Les informations communiquées par le titulaire doivent être exactes, actualisées et transmises dans les délais prévus. Cette rigueur conditionne notamment la rémunération des stagiaires, le suivi statistique du marché et l'évaluation des résultats obtenus.
Chaque collaborateur, qu'il soit administratif, pédagogique ou encadrant, contribue ainsi à la qualité de l'exécution contractuelle en veillant à la fiabilité des documents produits et à la traçabilité des actions réalisées.

La traçabilité administrative : une obligation permanente

Tout au long du parcours de formation, le titulaire doit être en mesure de démontrer la réalité des prestations réalisées.

Cette exigence concerne notamment :

- les dossiers administratifs des stagiaires ;
- les résultats du positionnement pédagogique ;
- les contrats et conventions de stage ;
- le **livret individuel de suivi** ;
- les évaluations intermédiaires et finales ;
- les justificatifs des périodes d'application en entreprise ;
- les comptes rendus des espaces de dialogue ;
- les éléments relatifs aux adaptations pédagogiques mises en œuvre.

Le présent marché impose également la **dématérialisation de l'émargement des stagiaires**, garantissant une traçabilité fiable des présences et facilitant les opérations de contrôle.
Les équipes administratives doivent veiller à la cohérence entre les différents outils de gestion utilisés par l'organisme et les informations transmises afin d'éviter toute anomalie susceptible de retarder le traitement des dossiers ou de générer des observations lors des contrôles.

Les contrôles exercés

Dans le cadre du SFER, la CCI dispose d'un droit permanent de contrôle de l'exécution des prestations. La Région, en tant que bénéficiaire des formations objet du présent marché, pourra procéder à des constats de bonne exécution des prestations. Ces constats sont uniquement à destination de la CCI HAUTS-DE-FRANCE, et ne créent pas de lien contractuel entre le titulaire du présent marché et la Région.

Ces contrôles peuvent intervenir :

- avant le démarrage de l'action de formation ;
- pendant son déroulement ;
- à son terme ;
- ou à tout moment lorsque la CCI l'estime nécessaire.

Ils peuvent porter sur l'ensemble des composantes de la prestation :

- conformité des locaux ;
- disponibilité des équipements et plateaux techniques ;
- qualification et présence des formateurs ;
- organisation pédagogique ;
- qualité des supports utilisés ;
- respect des effectifs ;
- déroulement des périodes en entreprise ;
- suivi individualisé des stagiaires ;
- conformité des pièces administratives ;
- réalité des heures de formation dispensées.

Les contrôles peuvent prendre la forme de visites sur site, d'examens documentaires, d'entretiens avec les équipes pédagogiques ou administratives, voire d'échanges avec les stagiaires afin d'apprécier la qualité réelle de la prestation.
Les collaborateurs doivent donc être en mesure de présenter rapidement tout document justificatif demandé et de démontrer la conformité de leurs pratiques aux exigences du marché.