

**DOSSIER HABILITATION DE SERVICE PUBLIC
SOCLE DE COMPETENCES
2020 – 2023**

PRÉAMBULE

La Région Nouvelle-Aquitaine partage avec l'Etat l'ambition d'édifier la société des compétences et souscrit au cap de transformation du Plan d'Investissement dans les Compétences.

Après s'être dotée d'une nouvelle stratégie régionale de formation en octobre 2018 (« Talents, territoires, compétences : tous qualifiés en Nouvelle-Aquitaine »), la Région a signé avec l'Etat le 18 janvier 2019 un Pacte régional d'investissement dans les compétences.

Sur la période 2019-2022, la Région investira ainsi près de 650 M€, auxquels s'ajouteront 502,45 M€ du Pacte, pour la formation professionnelle de 60 000 chercheurs d'emploi par an. Les formations proposées s'attacheront à répondre aux besoins de qualification et de compétences des chercheurs d'emploi, des entreprises et des filières économiques sur les territoires de Nouvelle-Aquitaine. Elles s'inscriront dans un nouveau schéma régional de formation professionnelle attentif à l'innovation et à l'agilité, tant dans les modes opératoires que dans les financements de la formation.

L'habilitation de service public «socle de compétences» relève d'un Service d'Intérêt Economique Général (SIEG) au sens européen et donc, doit respecter la décision de la commission européenne du 20 décembre 2011 relative à l'application de l'article 106 paragraphe 2 du traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne.

La loi n°2014-288 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale du 5 mars 2014 a donné un cadre juridique français à l'habilitation par les Régions d'organismes chargés d'actions d'insertion et de formation professionnelle. Les actions concernées sont en effet destinées aux jeunes et aux adultes rencontrant des difficultés d'apprentissage ou d'insertion et doivent permettre un parcours individualisé comportant un accompagnement à caractère pédagogique, social ou professionnel.

L'habilitation « socle de compétences » a pour objectif de permettre à un public particulièrement vulnérable de développer ses compétences de base.

En effet, la maîtrise de la lecture, de l'écriture, des bases de mathématiques et des outils numériques sont essentielles pour l'insertion professionnelle et l'intégration durable sur le marché du travail. La citoyenneté, les compétences sociales et personnelles sont devenues également incontournables.

Par conséquent, l'habilitation prévoit de déployer des moyens particuliers afin de garantir entre autres :

- l'accès, sans sélection, à un dispositif de formation conduisant à l'acquisition et à la maîtrise du socle de compétences ;
- une offre de formation de proximité sur l'ensemble du territoire néo-aquitain ;
- un accompagnement et un suivi renforcés préalablement, pendant et après la formation, pour lever notamment les freins périphériques à la réalisation des parcours.

La présente habilitation repose sur la définition de 2006 du parlement européen et du conseil (2006/1/CE) des 8 compétences clés remise à jour le 22 mai 2018 (2018/C 189/01).

Elles comprennent :

- les compétences en lecture et en écriture,
- les compétences multilingues,
- les compétences en mathématiques ainsi qu'en sciences et technologies,
- les compétences numériques,
- les compétences personnelles et sociales et la capacité d'apprendre à apprendre,
- les compétences citoyennes,
- les compétences d'entrepreneuriat,
- les compétences relatives à la sensibilité et l'expression culturelle.

Afin de procéder au recensement et à la sélection des opérateurs économiques en vue de la réalisation de l'Habilitation de Service Public socle de compétences sur 3 ans (2020-2023), avec possibilité de renouvellement une fois un an, la Région Nouvelle-Aquitaine lance un appel public à propositions.

ARTICLE 1. DÉFINITION DE L'HABILITATION DE SERVICE PUBLIC SOCLE DE COMPETENCES

1.1. Les principaux objectifs de l'Habilitation de Service Public sont de permettre :

- l'acquisition et la maîtrise des savoirs de base pour les personnes en difficulté d'insertion et/ou d'apprentissage, en vue d'une insertion professionnelle durable ;

- l'accessibilité sans condition aux actions de formation avec un accès de proximité pour les usagers sur l'ensemble du territoire néo-aquitain;
- la réalisation d'un parcours complet et intégré, prenant en compte la personne dans sa globalité.

1.2. Le territoire et les parcours concernés par l'Habilitation de service public

L'habilitation de service public comprend trois parcours :

- La parcours « ***se former pour lire, écrire, agir*** »
- Le parcours « ***Français Langues Etrangères*** »
- Le parcours « ***la palette des savoirs*** »

Ces parcours sont déployés par périmètre géographique sur l'ensemble du territoire de la Nouvelle-Aquitaine. L'objectif est de mettre en place un service public de proximité pour les usagers, l'opérateur veillera donc à garantir une couverture territoriale homogène et cohérente (cf annexes 2 et 3).

L'opérateur devra proposer le parcours « se former pour lire, écrire, agir » et le parcours « Français Langues Etrangères » en zone rurale et en zone urbaine.

1.3. La durée de l'habilitation de service public

1.3.1. La durée initiale

La contractualisation entre la Région et les opérateurs économiques retenus prennent la forme d'une convention cadre qui définit formellement le mandat. Le mandat est d'une durée de trois ans.

Des conventions subséquentes sont également conclues avec chaque opérateur économique et, le cas échéant, avec chaque cotraitant du groupement. Elles mentionnent le nombre de demi-journées afférentes à chaque opérateur économique et son enveloppe financière correspondante. Elle définit pour chaque opérateur les actions de formation et les lieux.

En cas de contradiction, la Convention-cadre de mandat prime sur la Convention subséquente.

1.3.2. La reconduction

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de renouveler un an les conventions cadres et les conventions subséquentes.

La reconduction sera expresse. Ainsi, le pouvoir adjudicateur doit se prononcer par écrit au moins 2 mois avant la fin de la durée de validité de la convention; la reconduction du mandat est considérée comme refusée si aucune décision n'est prise à l'issue de ce délai.

Le phasage financier s'étend comme suit :

- Première année : de la date de notification au 31 décembre 2020.
- Deuxième année : du 01 janvier 2021 au 31 décembre 2021.
- Troisième année : du 01 janvier 2022 au 31 décembre 2022.
- Quatrième année : du 01^{er} janvier 2023 à la fin du mois précédent le jour/mois de notification en 2023, sauf en cas de reconduction.

En cas de reconduction, la 4^{ème} année 2023 sera complète et l'année 2024 sera partielle du 1^{er} janvier à la fin du mois précédent le jour/mois de notification en 2024.

1.4. Le périmètre de l'Habilitation de Service Public conçu par la Région

Le parcours de formation comprend les éléments suivants :

- Les actions de diagnostic/positionnement permettant la construction de parcours individualisé et adapté aux objectifs de la personne ;
- Les actions de formation permettant d'acquérir, d'améliorer et de maîtriser les huit compétences clés telles qu'elles sont définies par le parlement européen et le conseil le 18 janvier 2006 (2006/1/CE) et remise à jour le 22 mai 2018 (2018/C 189/01);
- L'accessibilité des stagiaires aux centres de formation et leur restauration sont considérés comme indissociables de la formation ;
- Les actions visant à proposer un accompagnement renforcé tout au long du parcours (santé, problématiques sociales, mobilité, emploi...) en lien avec les structures compétentes (CCAS, Département, prescripteurs..);
- Les actions assurant un parcours fluide et coordonné de l'utilisateur au sein de l'habilitation de service public mais aussi avec d'autres dispositifs par l'établissement de passerelles nécessaires à la poursuite du parcours de l'utilisateur ;
- Toutes actions concourant à atteindre l'objectif final fixé avec l'utilisateur dans l'acquisition des savoirs de base.

Le périmètre de l'HSP est conçu en cohérence avec l'ensemble des autres dispositifs existants et ne s'y substitue pas.

Les stagiaires dont le projet professionnel est défini et suffisamment précis devront être orientés vers l'HSP 1er niveau de qualification. L'opérateur s'en assurera avec le prescripteur.

1.5 Le public éligible à l'Habilitation de Service Public :

L'habilitation de service public « socle de compétences » s'adresse à :

- Toute personne de plus de 16 ans, à la recherche d'un emploi, rencontrant des difficultés d'insertion et/ou d'apprentissage,
- Les salariés en insertion par l'activité économique,
- Toute personne fragilisée dans son emploi en raison de difficultés pour savoir lire, écrire, compter.

Au sein même du public éligible, une attention particulière sera portée à l'amélioration de l'accès à la formation des personnes en situation de handicap, des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des zones rurales, des demandeurs d'emploi de longue durée, des parents isolés et des bénéficiaires de minimas sociaux.

ARTICLE 2 : Les obligations de service public :

Les opérateurs économiques sont les personnes physiques ou morales, publiques ou privées, ou tout groupement de personnes doté ou non de la personnalité morale, qui effectue une proposition dans le cadre de la présente procédure.

Ils sont en charge de l'Habilitation de Service Public et doivent satisfaire à toutes les obligations présentées ci-dessous.

2.1. L'accès universel et l'égalité :

Obligation pour l'opérateur économique :

- d'accueillir l'ensemble des usagers éligibles sans condition dès lors qu'une prescription est réalisée sur l'outil de la Région : Rafael ;
- d'apporter une réponse adaptée aux usagers, en termes de construction de parcours, d'accompagnement professionnel, d'acquisition des savoirs de base ;
- d'apporter en début de parcours une information aux usagers sur les possibilités de rémunération et de prise en charge de leur protection sociale. En cas de rémunération par la Région, les opérateurs économiques doivent constituer les dossiers correspondant à leur situation dans le respect des modalités définies par le règlement de rémunération des stagiaires ;
- de garantir la liberté de choix, l'égalité d'accès à des services de qualité quels que soient les statuts, les situations socio-économiques et territoriales des usagers éligibles et de leur apporter une réponse adaptée à leurs besoins ;
- d'assurer, en lien avec les priorités du Programme Régional pour l'Accès à la Formation et à la Qualification des personnes en situation de Handicap (PRAFQPH), l'accessibilité matérielle et pédagogique des formations aux personnes en situation de handicap, pour la mise en place des aménagements nécessaires. L'opérateur pourra bénéficier d'un appui

méthodologique via la mission territoriale d'appui du Centre Ressource Formation Handicap (CRFH) sur son territoire ;

- de mettre en œuvre une action concertée avec les acteurs locaux afin de faciliter l'accès des usagers à la formation.

2.2 La continuité du service public :

Obligation pour l'opérateur économique:

- de garantir une continuité territoriale qui sera assurée notamment par une répartition géographique cohérente et équitable entre les territoires ruraux et urbains. Les opérateurs économiques devront tenir compte de la configuration du territoire, son étendue et ses infrastructures de transport,
- d'assurer une continuité du service et une pérennité de l'offre basée sur des entrées et sorties permanentes : l'opérateur économique ne pourra imposer plus de 10 jours ouvrés consécutifs de fermeture du centre au stagiaire, ceci afin d'éviter toute rupture dans le parcours de formation, de sécuriser la rémunération des stagiaires par la Région et de stabiliser les statuts des usagers inscrits à Pôle Emploi,
- de proposer des parcours individualisés de formation et d'accompagner le stagiaire dans l'adaptation de son parcours, y compris lors d'un changement d'action de formation, d'opérateur économique, lorsque que cela est nécessaire pour préserver l'intérêt du stagiaire et sécuriser son parcours en lien avec les prescripteurs,
- d'assurer une sortie du service public coordonnée avec les différents acteurs concernés.

2.3. La qualité et l'adaptabilité :

Obligation pour l'opérateur économique :

- de s'assurer avant toute action de formation que la prestation d'accueil information orientation et de conseil professionnel a bien été réalisée,
- de veiller au bon déroulement du parcours de l'utilisateur et à sa mise en perspective par rapport au monde professionnel : l'articulation avec le monde de l'entreprise, un réseau d'acteurs institutionnels, économiques et associatifs (associations de quartiers, CCAS...) impliquant une connaissance du tissu socioéconomique local et régional,
- de déployer une ingénierie pédagogique individualisée, adaptée aux différents profils d'apprentissage, basée sur des entrées et sorties permanentes et recourant à différentes modalités d'apprentissage,

- de garantir un haut niveau de qualité de service, conformément au décret n° 2019-564 du 6 juin 2019, relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue,
- de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour conduire les stagiaires à la réalisation d'objectifs concrets en lien avec leur projet, au maximum dans les 12 mois (hors période de suspension) après leur entrée dans l'habilitation de service public,
- de proposer une suspension du parcours de formation aux stagiaires -de trois mois consécutifs au maximum- lorsque la situation professionnelle, personnelle ou pédagogique du stagiaire le nécessite. Ces périodes sont des conditions suspensives de la durée de 12 mois, ce qui peut porter le parcours jusqu'à 15 mois. L'organisme de formation conserve aux stagiaires leurs places sur l'habilitation de service public durant cette période de suspension et organise le retour du stagiaire. L'organisme a l'obligation de recontacter le stagiaire et d'en informer le prescripteur,
- de proposer aux usagers, dans la mesure de leurs possibilités, un parcours intensifié,
- d'évaluer systématiquement les résultats obtenus en termes de qualité de la prestation (progression pédagogique du stagiaire, moyens mis en œuvre pour y parvenir..), de satisfaction effective des besoins des usagers et de taux d'accès à l'emploi ou à une qualification. Ces indicateurs devront être transmis à la Région.

2.5 L'accessibilité tarifaire

Obligation pour l'opérateur économique :

- de respecter la gratuité du coût pédagogique afin de garantir un accès universel aux utilisateurs ;
- de prévoir systématiquement pour les usagers des possibilités de restauration (cf. annexe 4) ;
- de fournir gratuitement aux stagiaires le matériel nécessaire au bon déroulement des parcours de formation, ce matériel étant financé par la Région au titre de la compensation financière ;
- d'apporter, en début de parcours, une information aux stagiaires sur les financements attribués par la Région et par l'Etat dans le cadre du Pacte.

2.6. La protection des usagers et la transparence:

Obligation pour l'opérateur économique :

- de mettre en place des temps d'expression des usagers afin de recueillir leurs avis sur le service qui leur est rendu ;
- de consulter les usagers et de définir des voies de recours claires et formalisées en cas de non satisfaction des utilisateurs. La Région devra en être informée dans des délais raisonnables ;
- d'assurer un niveau de sécurité et de qualité des équipements conformes au Code du Travail ;
- de saisir les indicateurs relatifs à la réalisation et aux résultats du service dans l'outil informatique régional ;

ARTICLE 3 : CONTENU DE L'OFFRE DE FORMATION

L'habilitation de service public a pour objectif la mise en place de trois parcours :

- Parcours « **se former pour lire, écrire, agir** »
- Parcours « **Français Langues Etrangères** »
- Parcours « **La palette des savoirs** »

En fonction de leurs objectifs et de leurs besoins, les usagers ont la possibilité de suivre plusieurs parcours tout en respectant une amplitude de réalisation maximale de 12 mois (hors période de suspension) au sein de l'habilitation de service public.

Il peut bénéficier de plusieurs parcours de manière successive ou en concomitance.

En l'absence d'un effectif suffisant pour constituer un groupe sur les lieux proposés, l'organisme de formation devra obligatoirement en informer la Région. Toutefois et sur dérogation de la Région, une permanence pourra s'ouvrir avec une présence minimum de stagiaires.

Parcours « se former pour lire, écrire, agir » :

Ce parcours s'adresse à des personnes touchées par l'illettrisme, qui après avoir été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante, de la lecture, de l'écriture, des compétences de base pour être autonome dans les situations simples de la vie courante.

Ce parcours concerne également les personnes en très grandes difficultés dans l'utilisation des ressources électroniques. Il s'agit de lutter contre le phénomène d'illectronisme.

L'objectif est donc de permettre aux usagers d'acquérir ou de renforcer leurs savoirs de base généraux et leurs compétences techniques afin d'accompagner leur employabilité, de favoriser leur insertion professionnelle ou leur maintien dans l'emploi.

Les axes à développer :

- L'apprentissage de la lecture et de l'écriture,
- L'acquisition des règles de base en mathématiques et en sciences,
- Savoir se repérer dans l'espace et dans le temps,
- Découverte et sensibilisation aux technologies numériques et à la communication numérique.

Spécificité du parcours:

- Le niveau de maîtrise visé se réfère aux degrés 1, 2 et 3 du référentiel de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI),
- La durée maximale du parcours est de 100 permanences sur 6 mois renouvelable une fois,
- Proposer à minima deux permanences par semaine,
- L'organisme a la possibilité de proposer des parcours spécifiques pour les personnes touchées par l'illectronisme. Dans ce cas, la durée du parcours devra être adaptée,

La Région sera particulièrement attentive à :

- ✓ La mise en place d'ateliers sociolinguistiques ou toute autre approche pédagogique sur le quotidien et l'environnement professionnel,
- ✓ L'utilisation des technologies numériques pour favoriser les apprentissages.

Parcours Français Langues Etrangères :

Le parcours s'adresse à des personnes ayant été scolarisées ou non dans leur pays d'origine et dont la maîtrise du français est insuffisante pour s'insérer durablement sur le marché du travail.

Les actions ont pour objectif de proposer une réponse de formation adaptée à ce public.

Les axes à développer :

- L'apprentissage de la lecture et de l'écriture,
- L'acquisition des règles de base en mathématiques et en sciences,
- La sensibilisation aux technologies numériques et à la communication numérique,
- La sensibilisation aux codes culturels et à la citoyenneté,
- La compréhension du monde professionnel et des codes en entreprise notamment dans les secteurs en tension tels que l'agriculture, l'hôtellerie/restauration, le bâtiment.

Spécificité du parcours:

- Le degré de maîtrise visé se réfère au niveau A1, A2, B1 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL),
- Une homogénéité des groupes en termes de niveau et d'avancée des projets devra être recherchée,
- La durée maximale du parcours est de 150 permanences sur 6 mois,
- Proposer à minima deux permanences par semaine.

La Région sera particulièrement attentive à :

- ✓ La mise en place d'ateliers sociolinguistiques ou toute autre approche pédagogique sur le quotidien et l'environnement professionnel,
- ✓ La recherche d'une interactivité avec le monde de l'entreprise, par le biais de visites, rencontres, stages...
- ✓ L'utilisation des technologies numériques pour favoriser les apprentissages.

Parcours « la palette des savoirs » :

Les actions ci-dessous permettent aux usagers de compléter ou de renforcer sa palette de compétences liées notamment au numérique, aux langues étrangères ou encore à la remise à niveau. L'utilisateur pourra bénéficier de chaque action de ce parcours, ou une seule en fonction de ces besoins, tout en respectant une amplitude de 12 mois.

Le numérique	
<p>Ce parcours a pour objectif de permettre aux usagers de développer leurs compétences numériques en initiation ou en perfectionnement.</p>	
<p>Les axes à développer :</p> <ul style="list-style-type: none">- Maîtrise/perfectionnement des outils bureautiques courants et/ou des logiciels industriels ayant une visée professionnelle,- La création, l'animation de site internet et le e-commerce,- Comprendre les multiples usages d'internet : savoir communiquer, se protéger/les bonnes pratiques,- Maîtrise usuelle des technologies numériques et des supports de communication numérique.	<p>Spécificité du parcours:</p> <ul style="list-style-type: none">- La durée maximale du parcours ne peut dépasser 40 permanences sur 3 mois

Remise à niveau

Ce parcours a pour objectif de perfectionner les compétences de base de l'utilisateur. Il s'agit également de développer les compétences sociales et personnelles en lien avec un secteur professionnel.

Les axes à développer :

- Le perfectionnement en français et mathématiques,
- L'acquisition/l'amélioration des compétences sociales et personnelles en lien avec un secteur professionnel défini (*Se référer aux articles D6113-29 et D6113-30 du code du travail*) notamment dans les secteurs en tension,
- Découverte des règles d'hygiène et de sécurité par secteur d'activité,
- Mise en place de réseaux de partage/projets collectifs.

Spécificités du parcours :

- La durée maximale est de 40 permanences sur 3 mois.

La Région sera particulièrement attentive à :

- ✓ L'interactivité avec le monde de l'entreprise, par le biais de visites, rencontres, stages...
- ✓ La méthode pédagogique pour développer et valoriser les compétences sociales et personnelles des usagers.

Les langues étrangères

Le parcours vise à permettre aux usagers, l'acquisition d'une langue étrangère du type Anglais et/ou Espagnol afin de développer l'aisance des publics dans l'usage d'une langue en situation pratique.

Les axes à développer :

- Communication à l'oral et à l'écrit en langues étrangères,
- Acquérir les bases de la langue choisie en lien avec un secteur professionnel notamment dans le secteur du tourisme, du tertiaire.

Spécificités du parcours:

- L'anglais et/ou l'espagnol seront obligatoirement proposés. Il est possible de manière optionnelle et en fonction des besoins du territoire de mettre en place une formation pour une autre langue étrangère,
- Le degré de maîtrise visé se réfère au niveau A1, A2, B1 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL),
- La durée maximale du parcours ne peut dépasser 50 permanences sur 3 mois.

3.1 : résultats attendus

Une attestation de compétences acquises sera délivrée en fin de formation mesurant les progrès réalisés par le stagiaire et les compétences acquises en formation.

Pour les stagiaires qui le souhaitent et qui auraient acquis l'ensemble des connaissances et compétences, il pourra être proposé de valider la certification CléA ou encore le CléA numérique. Le passage de cette certification doit répondre aux besoins du stagiaire.

Dans ce cadre et à compter du 1^{er} juillet 2020, l'évaluation est prise en charge par la Région Nouvelle-Aquitaine. La prise en charge de ces évaluations est comprise dans les temps des permanences. Les opérateurs devront être habilités « organismes évaluateurs » du CléA et/ou CléA numérique ou avoir un justificatif d'une demande en cours (au minimum un opérateur par groupement).

ARTICLE 4 : MODALITES DE GESTION DES PARCOURS DE FORMATION:

4.1 Modalités d'accès à la formation :

Plusieurs modalités d'accès à la formation sont possibles :

- Une prescription par les organismes habilités au titre du Conseil en Evolution Professionnelle (Pôle emploi, Mission Locale, Cap Emploi...),
- Une prescription par les Départements, les PLIE, les plateformes d'accueil et d'orientation ou toute autre structure d'accompagnement à l'insertion et à l'emploi qui aura fait préalablement l'objet d'une habilitation par les services de la Région.

Afin de faciliter l'entrée rapide de la personne en formation, l'opérateur économique devra, à réception de la prescription, s'engager à prendre contact avec l'utilisateur dans un délai maximum de 15 jours afin d'échanger sur le parcours et sa mise en œuvre.

- Les personnes qui ne sont rattachées à aucune structure ou institution auront la possibilité de **se présenter directement auprès de l'opérateur économique** retenu pour qu'il évalue la faisabilité d'une éventuelle entrée en formation et qu'il réalise ensuite un positionnement aussi précis que possible. Toute entrée en formation par cette voie devra être validée au préalable par les services de la Région Nouvelle-Aquitaine.

Toute prescription ou entrée en formation devra obligatoirement définir :

- des objectifs précis, concrets et contextualisés, en lien avec les besoins et le projet de la personne concernée.

La Région appréciera la manière dont l'opérateur économique envisage la prescription et l'entrée directe des usagers en formation.

4.2 L'information sur les parcours de formation:

Le public en difficulté avec les savoirs de base et tout particulièrement les personnes en situation d'illettrisme sont difficiles à capter et à accompagner vers la formation professionnelle.

Afin de permettre l'accès universel et en toute transparence des stagiaires aux parcours de formation, la Région sera donc particulièrement attentive :

- Au développement de méthodes de communication adaptées au public cible en utilisant une approche concrète et pragmatique. Il sera attendu d'utiliser

tous les moyens permettant d'aller à la rencontre du public cible et de susciter leur intérêt par différents biais,

- A l'information mise à disposition par les opérateurs économiques, sur les objectifs de la formation et les conditions de déroulement,
- Aux partenariats avec les acteurs locaux de proximité, le tissu associatif, les entreprises, l'ensemble des prescripteurs ainsi que tous les intervenants pouvant faciliter le parcours de l'utilisateur.

Une stratégie de communication innovante sera particulièrement appréciée.

4.3 Déroulement des parcours

La Région, à travers l'Habilitation de Service Public, vise une prise en compte spécifique et individualisée des personnes en difficulté avec les savoirs de base ; aussi elle sera attentive quant aux conditions d'accès et de mise en œuvre des parcours de chaque usager, notamment pour ce qui concerne :

- La qualification et l'expérience des formateurs capables de s'adapter aux profils des usagers, ainsi que leur remplacement en cas de besoin ;
- La prise en compte des compétences déjà acquises par les stagiaires pour adapter les parcours de formation en conséquence ;
- La prise en compte de la qualification et de l'expérience acquise dans le pays d'origine pour les parcours FLE, en vue d'un accompagnement éventuel à la reconnaissance des compétences ;
- La mise en place d'une durée et d'un volume de permanences prévisionnelles en rapport avec ces objectifs individuels ;
- L'adaptation des parcours en fonction du profil d'apprentissage et de la progression des usagers ;
- Le développement d'action de sensibilisation au développement durable, aux enjeux du changement climatique et à la préservation de la planète ;
- L'accompagnement du stagiaire pour le préparer à la sortie du dispositif. Des méthodes innovantes, interactives avec les acteurs de l'emploi et du territoire seront appréciées ;
- Aux modalités proposées pour rendre l'utilisateur acteur de son parcours de formation. Si l'opérateur économique propose des temps d'autoformation, ils devront être définis, explicités aux stagiaires, planifiés et accompagnés.

Toute personne ayant déjà bénéficié d'un parcours complet et validé au sein de l'habilitation du service public « socle de compétences » pourra avoir **une seule nouvelle prescription ou entrée au sein de ce dispositif** dans le respect des conditions suivantes :

- La prescription ou le retour en formation devra faire l'objet d'une argumentation détaillée comprenant un descriptif précis du parcours de la personne depuis sa sortie du service public et un nouvel objectif clairement identifié,
- Un délai de carence de 6 mois à partir de la date de sortie du service public doit être respecté.

A la sortie du dispositif, le stagiaire pourra intégrer un autre parcours de formation (habilitation 1^{er} niveau de qualification, amorce de parcours...) sans se voir imposer un délai de carence.

4.4 La gestion du dossier de rémunération des stagiaires

Dans le cadre de l'HSP, la Région Nouvelle-Aquitaine prend en charge la rémunération et la protection sociale des stagiaires, non indemnisés par Pôle emploi. L'opérateur économique assure la constitution et la gestion des dossiers de rémunération.

ARTICLE 5 : MODALITES DE PILOTAGE, DE GESTION ET DE CONTROLE DE L'HABILITATION DE SERVICE PUBLIC SOCLE DE COMPETENCES

L'Habilitation de Service Public fera l'objet d'un pilotage et d'une gestion adaptée. Pour s'en assurer, les services de la Région pourront diligenter tous contrôles, et suivis qui lui paraîtront nécessaire au bon respect des règles de l'habilitation de service public.

En cas de groupement, les opérateurs économiques devront présenter dans leur réponse, les modalités de coordination garantissant de manière harmonisée l'organisation globale du service public entre eux. Cette coordination sera menée par le mandataire du groupement.

Elle consiste en une coordination partenariale et pédagogique du service public à travers :

- La programmation des parcours de formation (en lien avec les services de la Région ; programmation annuelle concertée et actée entre la Région et les opérateurs),
- Le suivi et le pilotage en lien avec la Région,
- Les temps d'échanges et de concertation entre les opérateurs,
- Une organisation administrative efficiente et cohérente à l'échelle du groupement.

5.1 La programmation annuelle des actions de formation

Chaque année, la Région en concertation avec les opérateurs économiques organisera la programmation et l'organisation globale des différentes actions par périmètre géographique sur un même territoire.

Cette programmation s'articulera avec les besoins identifiés sur le territoire et en réponse aux attentes et contraintes du public visé.

La planification des actions basées sur des entrées et des sorties permanentes (nature, volumétrie, périodicité, lieux de réalisation...) fera l'objet, si nécessaire, d'un ajustement et sera formalisée dans ce cas, par un document entre la Région et les opérateurs économiques.

5.2 Le pilotage et le suivi :

Chaque convention fera l'objet d'un suivi et d'un pilotage par les services de la Région en lien avec les opérateurs économiques concernés.

Devront obligatoirement être organisés en présence du réseau territorialisé du Pôle Emploi/Formation de la Région :

- Un comité de pilotage départemental, à l'initiative de la Région, est tenu annuellement en présence de tous les acteurs (prescripteurs, l'ensemble des intervenants de l'habilitation...) qui participent à l'Habilitation de Service Public. Il dressera un bilan qualitatif et quantitatif de toutes les actions réalisées sur une année, avec quand cela est possible, comparaison sur plusieurs années d'exécution. Il permettra un échange sur les bonnes pratiques à développer et les difficultés à régler. Ce comité se tiendra le dernier trimestre de chaque année ;
- Des bilans pédagogiques et administratifs co-définis entre la Région et l'opérateur ; ils auront lieu a minima tous les semestres sur un échantillonnage des différents parcours, en présence des stagiaires, de l'équipe pédagogique et des prescripteurs. L'objectif est d'effectuer un suivi du déroulement des formations, des parcours concernés ;
- Des comités d'usagers de l'HSP : à l'initiative de l'opérateur, ils auront lieu au moins une fois par an, en présence des stagiaires, en associant systématiquement les services de la Région et les prescripteurs. L'objectif est de recueillir l'avis des bénéficiaires pour dégager des pistes d'amélioration et de réajustement ; les comptes rendus devront être transmis à la Région et les résultats présentés en Comité départemental.

La Région pourra contacter l'opérateur économique pour convenir de temps d'échanges, notamment avec les usagers d'une ou plusieurs actions.

Les opérateurs évalueront systématiquement les résultats obtenus en termes de qualité du service rendu (progression du stagiaire, moyens mis en œuvre pour y parvenir ...), de satisfaction effective des besoins des usagers et de taux d'accès à l'emploi à trois et six mois.

5.3 La Gestion administrative et financière de l’Habilitation de Service Public

La mise en œuvre de l’Habilitation de Service Public appelle une gestion administrative et financière rigoureuse.

L’opérateur économique utilisera le système d’information dédié par la Région à l’Habilitation de Service Public et renseignera à cet effet les différents éléments requis aux échéances exigées. Cet outil sera porté à la connaissance des opérateurs retenus après la signature des conventions.

Il pourra être amené à produire toutes pièces complémentaires nécessaires au format exigé.

L’opérateur économique reçoit une compensation financière en contrepartie des coûts occasionnés et correspondants à l’exécution des obligations de service public. (cf. Article 6 COMPENSATION DE SERVICE PUBLIC : CALCUL, MODALITÉS DE VERSEMENT ET DE CONTRÔLE).

5.4. Les modalités de contrôle de l’Habilitation de Service Public

La Région prévoit de vérifier la bonne exécution de l’Habilitation de Service Public.

Elle diligente, à tout moment, des contrôles sur place et sur pièces pour vérifier le respect des obligations de service public pour chaque opérateur économique.

ARTICLE 6 : COMPENSATION DE SERVICE PUBLIC : CALCUL, MODALITÉS DE VERSEMENT ET DE CONTRÔLE

La compensation de service public se définit comme étant ce qui est nécessaire pour couvrir les coûts occasionnés et correspondants à l’exécution des obligations de service public définies dans le présent document, et diminuées des recettes relatives à l’exécution de ces missions.

Les types de coûts pouvant être pris en compte sont présentés dans le guide d’utilisation de la maquette financière prévisionnelle des coûts à compenser (annexe 6).

Le montant de la compensation se détermine sur la base d'une analyse des coûts déclarés à l'issue de chaque année civile par l'opérateur économique pour satisfaire aux exigences du service public.

Le montant de son versement peut être minoré d’éventuelles pénalités. Le régime général d’application des pénalités est mentionné à l’article 8 du présent document, la convention cadre détaillera plus spécifiquement et de manière exhaustive les pénalités qui pourront être mises en œuvre.

6.1. Les modalités de calcul de la compensation de service public

Les montants, les critères et les paramètres de calcul de la compensation de service public établis au moment de la candidature servent de référence lors du contrôle de la demande de compensation annuelle.

La maquette financière prévisionnelle des coûts déposée au moment de l'appel à proposition est établie sur une année entière. Toutefois, en 2020, il ne sera pris en considération que les dépenses comprises entre la date de notification et le 31 décembre. En 2021 et en 2022, la compensation portera sur l'année civile complète. En 2023, la compensation ne portera que sur les dépenses comprises entre le 1^{er} janvier et le dernier jour du mois précédant le jour/mois de notification, sauf en cas de reconduction.

La maquette financière prévisionnelle des coûts à compenser établit un panel de clés de répartition. Le choix de la clé de répartition par les opérateurs économiques ne peut sortir du panel proposé.

Tout excédent de charge, ou tout déficit de recette, par rapport au montant établi lors de la candidature, n'est pas compensé au titre de la mission de service public octroyée. Par exception, si l'opérateur formule préalablement une demande auprès des services de la Région et démontre que cet excédent ou ce déficit résulte d'un cas de force majeure, ou du respect d'une obligation de service public, la Région peut autoriser puis compenser ledit excédent ou déficit.

La Région compense les coûts réels occasionnés par l'Habilitation de Service Public à l'issue des contrôles qu'elle aura opérés.

Lorsqu'un opérateur économique réalise des activités qui se situent à la fois dans le cadre de l'Habilitation de Service Public et en dehors de celui-ci, l'opérateur économique veille à ce que sa comptabilité analytique indique séparément les charges et les produits liés à l'Habilitation de Service Public, des autres activités, ainsi que les paramètres de répartition des charges et des produits.

En conséquence, la Région ne prend en considération que les charges occasionnées par la gestion effective de l'Habilitation de Service Public conformément aux obligations de service public qui en découle.

Ces coûts sont calculés comme suit sur la base des principes de comptabilité analytique communément admis :

- a) sauf mention contraire, l'éligibilité des charges et des produits s'apprécie sur la base du décret n°2007-1303 du 3 septembre 2007, modifié par le décret n°2011-92 du 21 janvier 2011 ;

- b) lorsque les activités de l'opérateur économique se limitent exclusivement à l'Habilitation de Service Public, toutes ses charges peuvent être compensées, dans la limite du mandat de service public conféré ;
- c) lorsque l'opérateur économique a d'autres activités que celles de l'Habilitation de Service Public, seules les charges liées à l'Habilitation de Service Public peuvent être compensées, au titre du mandat de service public conféré. Une compensation proportionnelle aux charges indirectes peut être octroyée. Aucune compensation de service public ne sera octroyée pour les charges non liées à l'Habilitation de Service Public ;
- d) comme indiqué précédemment, l'opérateur économique peut lors de la procédure d'attribution du mandat présenter un plan d'investissement pluriannuel pour les formations de l'Habilitation de Service Public. Cet outil de programmation peut être réactualisé chaque année lors du dépôt de la maquette financière prévisionnelle des coûts réels à compenser. Ce plan ne conserve qu'une valeur indicative. Il n'est pas opposable ;
- e) les produits à prendre en considération incluent la totalité des produits perçus au titre de l'Habilitation de Service Public. Les autres produits perçus peuvent être intégrés, notamment si l'opérateur économique dispose de droits spéciaux ou exclusifs liés à un autre service d'intérêt général, qui génère des bénéfices, ou bénéficie d'autres avantages octroyés par toute autorité publique.

6.2. Les modalités de versement de la compensation de service public

Il sera procédé au versement d'une avance de 35 % du montant annuel conventionné en début d'année civile (premier trimestre) sur la base d'une demande de l'opérateur économique pour chaque convention signée.

Dans l'année d'exécution, sur demande expresse de l'opérateur économique, il sera procédé à deux versements minimum jusqu'à concurrence de 80 % maximum du montant conventionné et sur la base des déclarations des demi-journées de formation réellement effectuées, établie à travers une demande écrite.

Une fois l'année comptable achevée, dès que la maquette financière prévisionnelle des coûts réels à compenser et l'intégralité des pièces justificatives sont déposées, et reconnues recevables (par courriel en accusé de réception) après le premier examen des services régionaux, l'opérateur perçoit un complément d'acompte plafonné à 90 % du montant réel de la maquette financière prévisionnelle des coûts à compenser déposée et limitée au montant conventionné.

La maquette financière prévisionnelle des coûts à compenser est établie tous les ans. Elle est, le cas échéant, proratisée au nombre de mois pendant lesquels elle se déroule sur l'année civile. L'avance de 35% porte bien sur le montant prévisionnel de compensation établi sur le nombre de mois concernés : la première année, par exemple 8 mois si démarrage en Mai, 12

mois pour les années complètes et le nombre de mois concernés la dernière année (par exemple 4 mois si démarrage en Mai).

Le solde est versé une fois les contrôles terminés et sur la base du rapport définitif communiqué par la Région.

6.3. Les modalités de contrôle de la compensation de service public

A l'issue de chaque exercice comptable, le mandataire doit produire les documents financiers définitifs qui permettent de solder la compensation annuelle. L'organisme veille à présenter ses comptes selon la même forme que la présentation initiale annexée au dossier d'habilitation (annexes 6 et 6 bis), ainsi que tous les documents requis pour ce contrôle. La Région procède à des contrôles sur pièces et sur place et sollicite tous documents qui lui paraissent utiles à la compréhension des coûts soumis à la compensation, dans le cadre de la réalisation de la mission de service public confiée aux opérateurs économiques.

La Région procède à des contrôles réguliers afin de s'assurer que les opérateurs économiques ne bénéficient pas d'une surcompensation.

La Région peut exiger de l'opérateur économique concerné qu'il lui rembourse toute surcompensation éventuelle, elle peut également procéder à une mise à jour des paramètres de calcul de la compensation pour l'année suivante (cf. annexe 7 - Guide d'utilisation maquette financière prévisionnelle des coûts à compenser et convention).

Lorsque le montant de la surcompensation ne dépasse pas 10 % du montant de la compensation annuelle, la Région se réserve de droit de reporter la surcompensation sur la période suivante et de la déduire du montant de la compensation due pour cette période.

A l'issue de chaque année civile, l'opérateur peut demander une révision des différents déterminants des coûts.

ARTICLE 7: LES MODALITES DE CONCLUSION D'AVENANT AUX CONVENTIONS D'HABILITATION

Un avenant peut être proposé afin d'ajuster le périmètre et les obligations de service public, de modifier le nombre de demi-journées de formation disposés dans la convention subséquente, d'ajuster annuellement les lieux de formation (notamment à partir des propositions motivées de l'opérateur retenu et sous réserve d'acceptation par la Région) ou tout autre ajustement nécessaire au bon fonctionnement du service public régional de formation professionnelle.

Les avenants devront faire l'objet d'un vote préalable de l'Assemblée Délibérante de la Région

Nouvelle-Aquitaine.

ARTICLE 8 : REGIME GENERAL D'APPLICATION DES PENALITES

Cet article met en place un régime général des pénalités applicables lors de l'exécution de l'Habilitation de Service Public. La convention cadre détaillera plus spécifiquement et de manière exhaustive les pénalités qui pourront être mises en œuvre.

Dans le cadre de l'exécution de la convention cadre de mandat ou des conventions subséquentes qui en découlent, la Région, en cas de manquement par l'opérateur économique à l'un de ses engagements contractuels et notamment dans l'hypothèse du non-respect de la mise en œuvre des OSP, pourra procéder au prononcé de pénalités forfaitaires libératoires.

Trois grandes familles de pénalités s'appliquent :

- Les pénalités de nature administrative, à titre d'exemple : non transmission d'un document administratif (renouvellement d'assurance...) demandé dans les délais impartis, non-participation à une réunion de suivi ou de contrôle ...
- Les pénalités de nature pédagogique, à titre d'exemple : non mise en œuvre de la certification prévue, modification de l'offre sans accord préalable de la Région...
- Les pénalités de nature financière : non transmission des documents financiers demandés dans les délais impartis (maquette financière annuelle, rapport d'un commissaire aux comptes ou expert-comptable, compte de résultats liés à l'HSP...)

Ces pénalités pourront être prononcées sans préjudice de toutes autres procédures dont l'objet sera également de contraindre le membre du groupement au respect de ses obligations contractuelles.

Selon la nature du ou des manquements contractuels constatés, les pénalités cumulées ne pourront dépasser un plafond maximal de 20 % de la part de la compensation annuelle dédiée au membre du groupement à l'origine du manquement.

Ce montant se retrouve dans la maquette financière individualisée du membre du groupement à l'origine du manquement (annexée à la convention subséquente).

ARTICLE 9 : LES CAS DE RESILIATION

En cas de non-respect de l'un de ses engagements contractuels tels que définis dans la convention subséquente et/ou dans la convention-cadre, l'opérateur retenu encourt la résiliation de ces dernières par la Région.

Ces conventions peuvent faire l'objet d'une résiliation pour faute, avec le cas échéant une exécution des prestations à ses frais et risques, dans les cas cités dans la convention-cadre.

La Région se réserve, notamment, le droit de :

- résilier pour motif d'intérêt général,
- résilier pour disparition ou absence du besoin dans le périmètre concerné,

- résilier en cas de procédure judiciaire.

La décision de résiliation ne peut intervenir qu'après information du candidat retenu et invitation de celui-ci à présenter ses observations dans un délai de 15 jours.

Hors résiliation pour faute, le candidat retenu peut être indemnisé du préjudice qu'il subit du fait de cette décision. Il doit néanmoins, présenter une demande écrite, dûment justifiée dans le délai d'un mois, à compter de la notification de la décision de résiliation.

ANNEXES AU DOSSIER D'HABILITATION

Annexe 1 : Appel public à propositions

Annexe 1 bis : Récapitulatif des documents à fournir

Annexe 1 ter : Document de dématérialisation/aide au dépôt

Annexe 2 : Volumétrie et lieux par périmètre géographique

Annexe 2 bis : Liste des lots

Annexe 3 : Cartographie

Annexe 4 : Restauration

Annexe 5 : Tableau d'analyse financière des opérateurs économiques (document Excel avec 6 onglets à compléter et à signer électroniquement)

Annexe 6 : Maquette financière prévisionnelle des coûts à compenser (document Excel avec 10 onglets à compléter et à signer électroniquement)

Annexe 6 bis : Maquette financière prévisionnelle consolidée des coûts à compenser (à l'échelle du groupement et à signer électroniquement)

Annexe 7 : Guide d'utilisation de la maquette financière prévisionnelle des coûts à compenser

Annexe 8 : Tableau récapitulatif des actions proposées