

## Table des matières

Préambule .....	2
Table des matières .....	3
Note d'information sur le droit d'auteur .....	6
Présentation du décret qualité RNQ .....	7
Qu'est-ce que la qualité selon la réglementation ? .....	8
Comment faire certifier son organisme PAC ? .....	9
Les 7 critères du décret « relatif au référentiel national qualité » .....	11
Les 32 indicateurs communs au référentiel national qualité RNQ .....	12
Comment se déroule la délivrance de la certification ? .....	17
Modalités d'audit associées au référentiel national qualité .....	18
Correspondance entre DataDock® et le RNQ .....	20
PREPARER CONCRETEMENT SA CANDIDATURE RNQ .....	23
Glossaire .....	24
<b>CRITERE N°1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus .....</b>	<b>26</b>
• INDICATEUR 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, accessibilité aux personnes handicapées .....	26
• INDICATEUR 2 : Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis .....	29
• SPECIFIQUE - INDICATEUR 3, spécifique aux OF, CFA et VAE : Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et débouchés. ....	31
CRITERE N°2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations .....	33
• INDICATEUR n°4 : Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s). ....	33
• INDICATEUR 5 : Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables .....	36
• INDICATEUR 6 : Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires .....	38
• SPECIFIQUE - INDICATEUR 7 : Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée .....	40
• SPECIFIQUE - INDICATEUR 8 : Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation. ....	42
CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre .....	44
• INDICATEUR 9 : Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation. ....	44

- INDICATEUR 10 : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires..... 47
- INDICATEUR 11 : Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation. .... 50
- INDICATEUR 12 : Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. .... 52
- SPECIFIQUE : INDICATEUR 13 : Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise..... 54
- SPECIFIQUE – INDICATEUR 14 : Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté. .... 56
- SPECIFIQUE – INDICATEUR 15 : Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel. .... 58
- SPECIFIQUE : INDICATEUR 16 : Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification. .... 60
- CRITERE N°4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ..... 62
- INDICATEUR 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... )..... 62
- INDICATEUR 18 : Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux... )..... 65
- INDICATEUR 19 : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier..... 68
- SPECIFIQUE : INDICATEUR 20 : Le prestataire dispose d'un personnel à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.70
- CRITÈRE 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations..... 72
- INDICATEUR 21 : Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations..... 72
- INDICATEUR 22 : Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre..... 74
- CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement dans son environnement professionnel..... 76
- INDICATEUR 23 : Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements. .... 76
- Les obligations relatives au règlement intérieur..... 77
- Les obligations vis-à-vis du stagiaire ou de l'apprenti·e ..... 78
- INDICATEUR 24 : Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements. 81
- INDICATEUR 25 : Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques, technologiques permettant une évolution des prestations et exploite les enseignements.83
- INDICATEUR 26 : Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap..... 85

- INDICATEUR 27 : Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel. .... 87
  - SPECIFIQUE : INDICATEUR 29 : Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences..... 93
- CRITÈRE 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations ..... 95
- INDICATEUR 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées..... 95
  - INDICATEUR 31 : Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation..... 97
  - INDICATEUR 32 : Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations..... 99