

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
CRITERE N°1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	26
• 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