09/12/2019

LQS - RNQ

1. **Mettre le nouveau formulaire RNQ en ligne en haut du menu**
2. **Sur la page d’accueil – régler la hauteur de la nouvelle ligne rouge sous les photo pour quelle soit la même hauteur que celle un peu plus basse**
3. **Dans le carré « qualioi » de la page d’accueil si à la place de cliquer sur le lien tu peux faire un bouton « Demander un devis » cela sera cool + faire un lien vers la nouvelle page (cf. point 7.)**
4. **J’ai créé un nouvel article Qualiopi**

* **passer le texte en noir (gris ?)**
* **le faire aussi apparaître sur la première page (je ne sais plus comment faire ?)**

1. **dans le menu remplacer le titre « Règles de certification » par « Certification ISO »**
2. **Y-a-t-il la possibilité de créer une petite fenêtre (genre « pas trop intrusive… ») qui apparaît sur la page d’accueil et qui dirait quelque chose du genre « Pour en savoir plus sur la nouvelle certification au Référentiel National Qualité, cliquez ici » et que cela emmène vers la page concernée (cf. point 7.) ?**
3. **créer une nouvelle page identique à « Règles de certification » et la nommer « Certification QUALIOPI (RNQ) » avec les modifications suivantes :**

* **dans le premier carré blanc : remplacer le texte par :**

Au 1er Janvier 2021, que vous soyez indépendant ou en entreprise, vous devrez apporter la preuve de votre conformité au Référentiel National Qualité pour vos prestations faisant appel à des financements publics ou des fonds mutualisés.

Quelques exemples d’organisme concernés :

* Organismes de formation
* CFA
* Organismes réalisation de la VAE
* Organismes réalisant des bilan de compétence
* Auto-écoles
* ….

La loi du 5 septembre 2018 a fixé le principe d’une **certification unique obligatoire** pour l’ensemble des prestataires concourant au développement des compétences. Cette certification remplacera au 01/01/2021:

* toutes les certifications ou labels actuels (CNEFOP)
* la déclaration sous Datadock

**Ce référentiel national unique a pour objectif d’harmoniser la qualité de l’offre de la formation professionnelle avec des modalités d’audit communes.**

La marque « **Qualiopi**» : la marque de certification qualité des prestataires d’actions de formation. Le ministère du Travail a dévoilé, jeudi 7 novembre 2019, Qualiopi, le nom de la marque de certification qualité des prestataires d’actions de formation.

*© Ministères sociaux/ DICOM/ Tristan Reynaud/ Sipa Press*

* **2ème carré bleu : le cycle de certification se déroule sur 3 ans**

**1 audit initial**

**2 un audit de suivi entre le 14ème et le 22ème mois (audit à distance sous certaines conditions)**

**3 un audit de renouvellement qui débute un nouveau cycle de certification de 3 ans, avant expiration du certificat.**

* Ajouter une nouvelle partie

**Délais**

Label Qualité Système vous propose dans un délai de 30 jours calendaires, après réception du contrat signé, une date de réalisation de l’audit en tenant compte de la période de réalisation de l’audit que vous souhaité.

Nous vous invitons à réserver vos dates dès maintenant afin d’éviter les encombrements du second semestre 2020.

* enlever la partie « Label Qualité Système vous accompagne également pour : » avec les carrés et la remplacer par :

**Les preuves de votre certification**

* Une publication officielle de votre statut de prestataire certifié
* L’accès aux fonds publics et mutualisés
* Un rapport d’audit
* Une reconnaissance en tant que prestataire de qualité pour une période de trois ans
* Un certificat officiel de conformité au référentiel national qualité
* sur la partie je demande un devis -> faire pointer vers le google form [**https://forms.gle/w6GwxHJrRxLSGeQbA**](https://forms.gle/w6GwxHJrRxLSGeQbA)

**a voir peut-être à placer plus haut compte-tenu du nombre de carré**

* créer une nouvelle partie « Les modalités de certification» (cf. page suivante)
* faire un nouveau bloc « Le référentiel National Qualité » avec 7 carrés :

critère 1 … critère 7 (qu’on puisse cliquer dessus « en savoir plus ». (cf. page suivante dans un deuxième temps) avec le texte suivant (à voir peu-être si on peut le « matérialiser »)

**Le Référentiel National Qualité parcourt les thématique suivante :**

* **L’amont de la prestation (les informations diffusées par les organismes (reflètent-elles bien la réalité de ce qui est mis en œuvre, et des résultats obtenus ?), l’ingénierie et l’adaptation des prestations au public : Critères 1&2 – indicateurs 1 à 8 ;**
* **La mise en œuvre opérationnelle : comment se passe la prestation, l’évaluation du positionnement initial jusqu’à l’évaluation finale ? : Critère 3, indicateurs 9 à 16 ;**
* **Le management des ressources humaines et matérielle : quelles sont les ressources humaines et matérielles déployées ? Comment les compétences humaines sont-elles mises en œuvre mobilisées et développées ? : Critères 4 & 5 ; indicateurs 17 à 22 ;**
* **Le management de la qualité : la veille et le fonctionnement avec les partenaires : comment l’organisme actualise-t-il ses prestations et dans quel réseau d’acteurs s’inscrit-il dans le territoire ? Critère 6, indicateurs 23 à 29 ;**
* **Et l’amélioration continue : comment l’organisme met-il en œuvre ses actions d’amélioration permanente ? Critère 7, indicateurs 30 à 32.**
* Créer un nouveau bloc

(il y a une photo pour le guide de lecture)

**Les références réglementaires**

* [Décret 2019-564 du 6 juin 2019 relatif la qualité des actions de la formation professionnelle](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038565246&categorieLien=id) ;
* [Décret 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038565259&categorieLien=id)
* [Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d’audit associées au référentiel national](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038565293) ;
* [Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l’accréditation des organismes certificateurs.](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038565312&categorieLien=id)
* [Guide de lecture du Référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du travail](https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite)
* Créer un nouveau bloc

**Choix des auditeurs**

Les auditeurs ont tous suivi un processus de qualification et de suivi leur permettant de réaliser des audits de certification. Ils sont sélectionnés pour leurs qualifications et expériences dans le domaine de la formation professionnelle, de la VAE, des BC et des CFA et leu compétence à l’audit.  
Afin de réaliser leur mission, ils signent avec Label Qualité Système un engagement d’impartialité et de confidentialité.

Les auditeurs sont sélectionnés par LQS sur les critères suivants :

* Absence de conflits d’intérêts,
* Proximité géographique,
* Disponibilités aux dates souhaitées par l’organisme.
* Créer un nouveau bloc

**Durée et tarif**

La durée de l’audit est fixée par l’[arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d’audit associées au référentiel national](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038565293). Elle est fonction du type d’actions de formation à certifier et du chiffre d’affaire de l’organisme.

Les tarifs sont pratiqués de manière non discriminatoire afin de permettre l’accès à tous les organismes.

+ remettre le bouton « faire une demande de devis »

* Créer un nouveau bloc

**Pré-audit**

A la demande du client, un pré-audit, appelé aussi « audit à blanc » pourra être réalisé, à distance ou sur site.

Le pré-audit ne fait pas partie du processus de certification, il ne s’agit en aucun cas de prestations de conseil.

Le pré-audit permet de vérifier l’état de conformité de votre organisation par rapport aux exigences de votre référentiel RNQ. A l’issue, les constats de non-conformité éventuels sont remis dans un rapport.

* règles de certification et gestion des plaintes laisser pareil mais actualiser avec le doc ci-joint (sur les 2 pages)

Pour une deuxième partie du travail – regarde et appelle moi pour voir comment faire la présentation ci-dessous et si en 1h supp c’est possible ? (sachant que je peux faire la saisie du texte si pas compliqué) ….

« le Référentiel National Qualité»

Critères + dans chaque indicateur (quand on clique dessus cela apparaît)

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

+ une partie FAQ

regarde sur le site internet, ils ont présentés comme cela : <https://www.certifopac.fr/indicateur-5-le-prestataire-definit-les-objectifs-operationnels-et-evaluables-de-la-prestation/#1462503266381-4f0ca20e-b5ad>

FAQ <https://www.certifopac.fr/foire-aux-questions/> ou <https://www.qualitia-certification.fr/faq/>

j’ai commencé à remplir mais je finirai plus tard car c’est long car je dois prendre chaque partie du guide et copier coller les textes … si tu peux préparer la mise en page et je complèterai si c’est pas trop dure …

**Critère 1 : Les conditions d’information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus**

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.**

**Indicateur commun OF – VAE – CFA - CBC**

a) Niveau attendu (quand on clique dessus ca apparaît)

Donner une information accessible, exhaustive (c’est-à-dire sur l’intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.

b) Les éléments de preuves (quand on clique dessus ca apparaît)

* Tous supports et outils d’information
* Plaquette,
* Réseaux sociaux
* Sites internet
* Supports de publicité
* Salons
* Supports de contractualisation
* Conditions générales de vente
* *Pour les CBC :* tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement.

c) Obligations spécifiques

**VAE :** les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notam- ment les modalités d'instruction et de faisabilité (c’est à dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômes de l’Education nationale, les modalités de l’étude personnalisée, par- tie intégrante de la recevabilité, est communiquée.

**CBC :** les prérequis n’ont pas à être mentionnés.

--------------------------

1. **Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.**

**Indicateur commun OF – VAE – CFA - CBC**

**Non audité en audit initial pour lors d’une première certification**

a) Niveau attendu

Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d’accomplissement de la prestation.

b) Les éléments de preuves

* taux de satisfaction des stagiaires,
* nombre de stagiaires,
* taux et causes des abandons,
* taux de retour des enquêtes,
* taux d’interruption en cours de prestation,
* taux de rupture des contrats d’alternance (apprentissage et professionnalisation),
* taux d’insertion dans l’emploi.
* *Pour les CFA :* ratio du nombre d’apprentis ayant obte- nu la certification sur le nombre d’apprentis.
* *Pour les CBC :* nombre de bénéficiaires en début et en fin d’accompagnement, taux de réalisation des en- tretiens de suivi à six mois, nature et nombre d’en- quêtes-terrain réalisées par les bénéficiaires pour valider leur projet.
* *Pour la VAE. :* nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu’au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients.

c) Les obligations spécifiques

**CFA :** les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l’article L. 6111-8 du Code du travail.

-----------------------------

1. **Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification profes- sionnelle, 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 les débouchés.**

**Indicateur spécifique OF – VAE – CFA**

a) Niveau attendu

Donner au public une information accessible, exhaustive et actualisée.

b) Les éléments de preuves

* plaquette,
* ré- seaux sociaux,
* sites internet,
* supports publicité,
* salons,
* supports de contractualisation,
* taux d’obtention d’une certification pour les formations certifiantes, (**pour les certification initiale :** la communication sur les taux d’obtention des certifications est auditée lors de l’audit de surveillance. )
* trajectoires d’évolution des bénéficiaires à l’issue de la prestation insertion ou mobilité.

c) Les obligations spécifiques

**NA**

**--------------------**

**Critère 2 : L’identification précise des objectifs des prestations proposées et l’adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations**

1. **Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l’entreprise et/ou le financeur concerné(s).**

**Indicateur commun OF – VAE – CFA - CBC**

a) Niveau attendu

Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation

b) Les éléments de preuves

* grilles d’analyse,
* diagnostics préalables,
* dossiers d’admission,
* comptes rendus d’entretiens,
* critères de détermination de l’opportunité et de la faisabilité de la prestation.
* *Pour la VAE :* contractualisation de l’accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l’échéancier de la mise en œuvre.

**Dans l’échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure**

c) Les obligations spécifiques

**Certification initiale :** la communication sur les taux d’obtention des certifications est auditée lors de l’audit de surveillance

**---------------------------**

1. **Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.**

**Indicateur commun OF – VAE – CFA - CBC**

a) Niveau attendu

Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables

b) Les éléments de preuves

* Tous supports et outils d’analyse,
* existence d’indicateurs de suivi et de résultats,
* supports de contractualisation.
* *Pour la VAE :* fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire, programme de travail avec durées prévues, entretiens avec accompagnateurs.

**Dans l’échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.**

c) Les obligations spécifiques

NA

**---------------**

1. **Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s’assure de l’adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d’évaluation des acquis à l’entrée de la prestation.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

**Critère 3 : L’adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d’accueil, d’accompagnement, de suivi et d’évaluation mises en œuvre**

1. **Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l’accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Leprestataireévaluel’atteinteparlespublicsbénéficiairesdesobjectifsdelaprestation.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l’engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **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.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l’exercice de la citoyenneté.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **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.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s’assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l’autorité de certification.**

**Critère 4 : L’adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement aux prestations mises en œuvre**

1. **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...).**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire dispose d’un personnel dédié à l’appui à la mobilité nationale et interna- tionale, d’un référent handicap et d’un conseil de perfectionnement**.

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

**Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compé- tences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations**

1. **Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu’il délivre.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

**Critère 6 : L’inscription et l’investissement du prestataire dans son environne- ment professionnel**

1. **Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **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.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s’assure du respect de la conformité au présent référentiel.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l’ingénierie de formation et favoriser l’accueil en entreprise.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **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.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

**Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées**

1. **Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **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.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques

1. **Le prestataire met en œuvre des mesures d’amélioration à partir de l’analyse des appréciations et des réclamations.**

a) Niveau attendu

b) Les éléments de preuves

c) Les obligations spécifiques