

JLV

Guide V8 de lecture du Référentiel national Qualité





De grands changements ?

Non !

Des précisions ?

Oui beaucoup !

30 indicateurs sur 32 mis à jour

JLV

Le Préambule

JLV

Organisation du Guide pour chaque critère et par indicateur

- **rappelle le niveau attendu du prestataire pour valider l'indicateur**
 - **des exemples de preuves**
- **d'éventuelles précisions, notamment en fonction des catégories d'actions (AF, BC, apprentissage) ou concernant les formations certifiantes.**

.



Organisation du Guide

CRITÈRE I : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
<p>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.</p> <p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente).</p> <p>Pour les PSH, tous supports de présentation de la politique d'accessibilité, conditions d'accès.</p> <p>Exemples de preuves pour les CBC : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement.</p> <p>NB : L'information est diffusée en amont de la contractualisation, quel que soit le moyen (site internet, proposition commerciale, plaquette, diffusion partielle sur un site puis complétée via une proposition...).</p>	<p>Donner une information accessible, exhaustive sur la prestation, c'est-à-dire sur son contenu et sur l'intégralité des items mentionnés. Cette information doit être à jour.</p> <p>NON-CONFORMITÉ</p> <p>Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement accessible ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication.</p> <p>OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES</p> <p>VAE : les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment 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'Éducation nationale, les modalités de l'étude personnalisée (partie intégrante de la recevabilité) sont communiquées.</p> <p>CBC : les prérequis n'ont pas à être mentionnés.</p> <p>Pour les formations certifiantes : l'information mentionne le libellé exact de la certification, le code RNCP/RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification.</p>
<p>GLOSSAIRE</p> <p>Accessibilité aux personnes handicapées : conditions d'accueil, d'accès et de sécurisation des parcours de formation des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation).</p> <p>Délai d'accès : durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation.</p> <p>Durée : la durée peut être exprimée en heure ou en jour. Elle peut également être forfaitaire ou estimée.</p> <p>Méthodes mobilisées : modalités pédagogiques et/ou moyens et/ou outils utilisés pour mener à bien la prestation dispensée.</p> <p>Modalités d'accès : processus d'inscription à l'action.</p> <p>Modalités d'évaluation : moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du bénéficiaire en cours et/ou à la fin de la prestation.</p> <p>Objectifs : énoncé des aptitudes et compétences, visées et évaluables, qui seront acquises au cours de la prestation.</p> <p>Aptitude : capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes.</p> <p>Compétence : capacité avérée de mettre en œuvre des savoirs, des savoir-faire et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'étude/formation, pour le développement professionnel ou personnel.</p> <p>Prérequis : préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier d'une prestation déterminée. L'absence de prérequis doit être mentionnée.</p> <p>Tarifs : Prix de la prestation ou conditions tarifaires.</p>	



Conduite de l'audit

Les exemples de preuves ne sont pas exhaustifs

La conformité repose sur l'appréciation de l'auditeur

Les indicateurs peuvent être audités de manière chronologique ou non

Un élément de preuve peut être présenté pour plusieurs indicateurs.

L'auditeur procède à l'échantillonnage (1 échantillonnage / Action à certifier)



Nouveaux entrants

- **Modalités adaptées pour 11 indicateurs
(2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 27)**
- **Vérification de la formalisation du processus, la mise en œuvre effective étant vérifiée à l'audit de surveillance**



Pondération des non-conformités

Certains indicateurs ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures.

Certains indicateurs peuvent donner lieu à des non-conformités mineures (respect partiel) ou majeures (non respecté)



Nouvelles abréviations

- **FOAD : Formation ouverte et/ou à distance**
- **PSH : Public en Situation de Handicap**
- **RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles**
- **RS : Répertoire spécifique**

JLV

Parcourons maintenant la version V8 et les 32 indicateurs

**Les nouveautés y sont indiquées
en surbrillance**

**Les § inchangés sont parfois indiqués par les seules
premières lettre en surbrillance**