

# QUELS SONT LES NORMES, LABELS, CERTIFICATIONS QUI ENCADRENT LA FORMATION ?

MINI GUIDE DE L'ÉDITION INTERNET DES FICHES PRATIQUES DE LA FORMATION CONTINUE DU CENTRE INFFO

## Objectifs du mini guide

- Définir les concepts de norme, label et certification, charte qualité et audit.
- Connaître les différentes modalités d'application de chacun d'entre eux

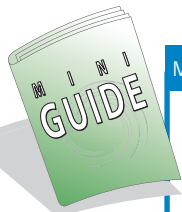
Les normes, les labels et les certifications permettent d'instrumenter dans une organisation la mise en place d'une démarche qualité.

Cette notion de démarche qualité apparaît dès les années 1980 dans le secteur de la formation professionnelle continue : reconnue comme un service impliquant une relation "client-fournisseur", la qualité en formation devient un argument commercial pour le service rendu au client.

## Quels sont les principaux concepts ?

Une norme	Référentiel qui précise les caractéristiques spécifiques de services ou de produits, il a pour fonction de garantir une qualité constante aux produits et services considérés. Elle est régulièrement actualisée. <i>Le Guide des Métiers du Centre Inffo, édité chez Dunod, 2006</i>
Un label	Signe distinctif relatif à la qualification de produit ou de service. Il informe les consommateurs sur les caractéristiques du produit et du service et/ou sur son niveau de qualité (à savoir le respect des niveaux de performance annoncés). <i>Les pratiques de la qualité en formation, Centre Inffo, 2000</i>
Une certification	Activité par laquelle un organisme tierce partie atteste qu'un produit, un système de management de la qualité ou un service est conforme aux exigences spécifiées dans un référentiel par le biais d'audit. <i>Norme FD X 50-751</i>
Une charte de qualité	Document qui manifeste de manière formelle une préoccupation de la qualité. Une charte n'a cependant aucune valeur juridique qui lui permet de constituer une véritable garantie de qualité. <i>Le Guide des Métiers du Centre Inffo, édité chez Dunod, 2006</i>
Un audit qualité	Examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs <i>Norme FD X 50-751</i>
Un audit de formation	Analyse d'un système de formation destinée à établir un diagnostic. Elle peut s'appliquer à une organisation dans le cadre de son fonctionnement général, à un dispositif ou à une action de formation. L'audit peut être utilisé pour prescrire, en termes de conseil, les moyens à mettre en œuvre par l'organisation <i>Norme FD X 50-750</i>





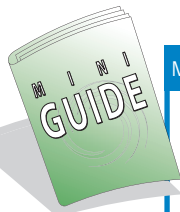
## Quelles sont les modalités d'application pour chacun d'entre eux ?

### Les normes

Types de norme	Références	Finalités
AFNOR	NF X 50-750	"Formation professionnelle – terminologie" : ce document et son fascicule FD X 50-751 définissent les termes les plus usuels.
	NF X 50-756	"Formation professionnelle – demande de formation – cahier des charges de la demande" : ce document aide à l'expression des besoins. Son utilisation est vivement recommandée au client car elle permet d'améliorer la qualité de la formulation des demandes. ▶ <i>Son utilisation permet à l'organisme de formation de justifier la pertinence de son questionnement.</i>
	NF X 50-755	"Formation professionnelle – demande de formation – méthode d'élaboration de projets de formation" : ce document présente une méthodologie de conduite de projet de formation : elle se présente sous la forme de questionnements permettant de définir les points clés du projet. Son utilisation est aussi vivement recommandée ! ▶ <i>Très importante au regard de la nouvelle législation, cette norme permet d'intégrer toutes les étapes autres que l'action de formation : analyse des besoins, tutorat, évaluation terrain</i>
	NF X 50-760	"Formation professionnelle – organismes de formation – informations relatives à l'offre" : ce document liste de manière exhaustive les informations pouvant être contenues dans une offre et fournit des indications sur le niveau d'exigence de rédaction et/ou des preuves à apporter suivant le cas. ▶ <i>Etablie sous la forme d'une check-list, elle permet de vérifier que des informations n'ont pas été oubliées.</i>
	NF X 50-761	"Formation professionnelle – organismes de formation – service et prestation de service" : ce document définit les caractéristiques du service fourni par l'organisme de formation et les lignes directrices pour établir le niveau de performance de chaque activité constituant les différents processus en formation, ainsi que les moyens nécessaires à la réalisation de ce service. ▶ <i>Cette norme est proche de l'idée de l'ISO 9000.</i>
ISO	9001	Norme internationale mise au point par l'ISO (International Standard Organization) intégrée dans les collections Afnor. Elle est applicable à toute forme d'organisation, donc à la formation professionnelle : elle prend en compte tout le processus : de la conception jusqu'à l'évaluation et au suivi. ▶ <i>La norme ISO 9001 est compatible et complémentaire de la norme NF.</i>

\* En complément : le fascicule FD X 50-758 "Formation professionnelle – Formation en alternance – Guide de lecture des normes de la formation professionnelle" et le fascicule FD X 50-749 "Formation professionnelle – Démarche de normalisation".





## Les labels

Types de labels	Finalités
OPQF	<p>La commission tripartite de l'OPQF (Office professionnel de qualification des organismes de formation) délivre un label basé sur la déclaration du professionnalisme, des compétences et de l'expérience professionnelle des organismes de formation. Trois critères sont à retenir :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• assurer une activité de formation professionnelle continue à titre principal (avec un chiffre d'affaires significatif de 150 000 euros minimum) ;</li><li>• exercer au moins depuis deux ans ;</li><li>• avoir au moins trois formateurs.</li></ul> <p>Les qualifications attribuées sont temporaires et révisables, probatoires dans le cas d'un organisme en création.</p>
Greta Plus	<p>Créé en 2001 par le ministère de l'Éducation nationale pour le réseau des Greta, il permet de faire face à la concurrence des organismes privés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il s'inscrit dans le champ des certifications qualité Afnor et ISO ;</li><li>• il met l'accent sur la dimension pédagogique de la formation et la nécessité de proposer aux adultes une formation "sur mesure" où sont individualisés les parcours et modalités d'apprentissage.</li></ul>
ICPF	<p>Très utile pour les formateurs : il permet de rendre lisibles leurs compétences.</p> <p>➔ <i>Si vous êtes un organisme de formation et que vous avez besoin de garantir les compétences de vos formateurs, ce label constitue un élément de preuve.</i></p>

## La certification

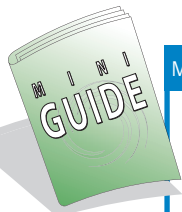
Types de certifications	Finalités
ISO 9001	<p>Démarche qui garantit au client que l'organisme maîtrise la régularité de sa production, en fonction de la description qu'il a fait de ses processus.</p>
NF Service Formation Professionnelle	<p>Dispositif de certification mis en place par le groupe Afnor depuis 1998 pour les deux normes relatives aux organismes de formation : NF X 50-760 et NF X 50-761. Il garantit que l'organisme de formation maîtrise les différents processus liés à la production d'une formation : la pertinence de l'utilisation des objectifs de formation et pédagogiques, l'accompagnement des différents clients de la formation, la maîtrise de la conception en fonction des besoins précis, le niveau de qualification des formateurs, le pilotage cohérent des actions de formation et la pertinence des évaluations.</p>

## Pourquoi choisir de mettre en œuvre une démarche qualité ?

- Le système de fonctionnement de votre organisation est tout à fait opérationnel et vous souhaitez le fiabiliser, tout en amenant une reconnaissance sociale à vos salariés.
- Il vous semble nécessaire de faire reconnaître votre qualité sur le marché, à vos clients. Par l'intermédiaire de cette démarche, vous réussirez à mettre en avant votre valeur ajoutée.

**Et n'oubliez pas qu'une démarche qualité est avant tout une reconnaissance, en interne, de la qualité du travail fourni par vos collaborateurs.**





## Pour en savoir plus...

### Des ouvrages

- Le Guide des métiers de la formation du Centre Inffo, édité par Dunod, 2006.
- Les pratiques de la qualité en formation, Françoise Leplâtre, Paris-La Défense : Centre Inffo, 2000
- La qualité en formation professionnelle, Saint Denis-La Plaine : Afnor, 2003.
- Optimiser la qualité des services dans les organismes de formation, Hubert Grandjean, Saint Denis-La Plaine : Afnor, 2001.

### Sur internet

- Le site de l'Office professionnel de qualification des organismes de formation (OPQF) : [www.opqformation.org](http://www.opqformation.org)
- Les sites du groupe Association française de normalisation (Afnor) : [www.afnor.org](http://www.afnor.org),  
[www.afaq.org](http://www.afaq.org),  
[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)
- Le site de l'International Organization for Standardisation (ISO) : [www.iso.org](http://www.iso.org)
- Le site de l'Institut de certification des professionnels de la formation (ICPF) : [www.certification-icpf.org](http://www.certification-icpf.org)

