

Panorama des outils de la qualité en formation

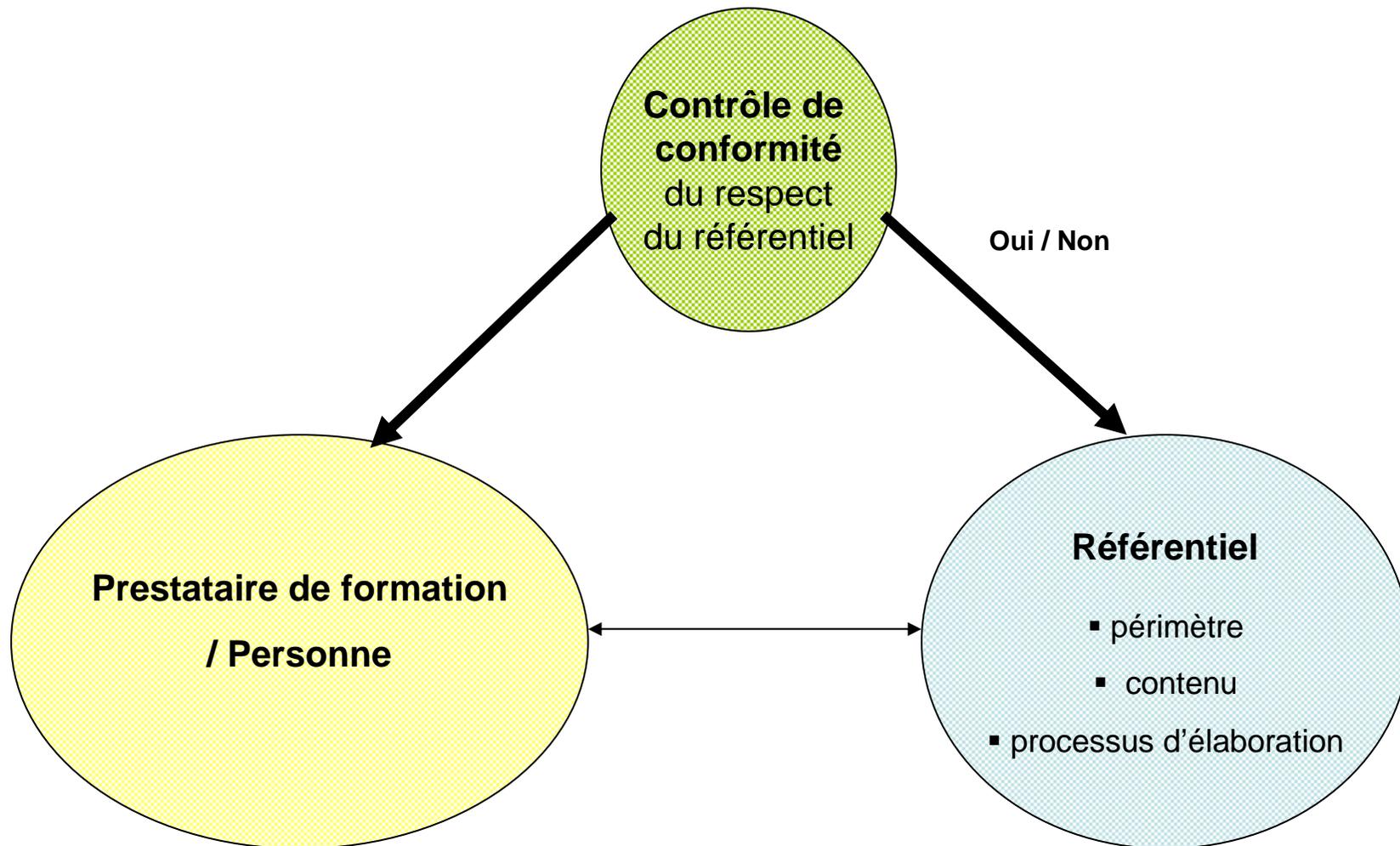
Françoise GERARD

Centre Info - Décembre 2012

13 et 14 décembre 2012



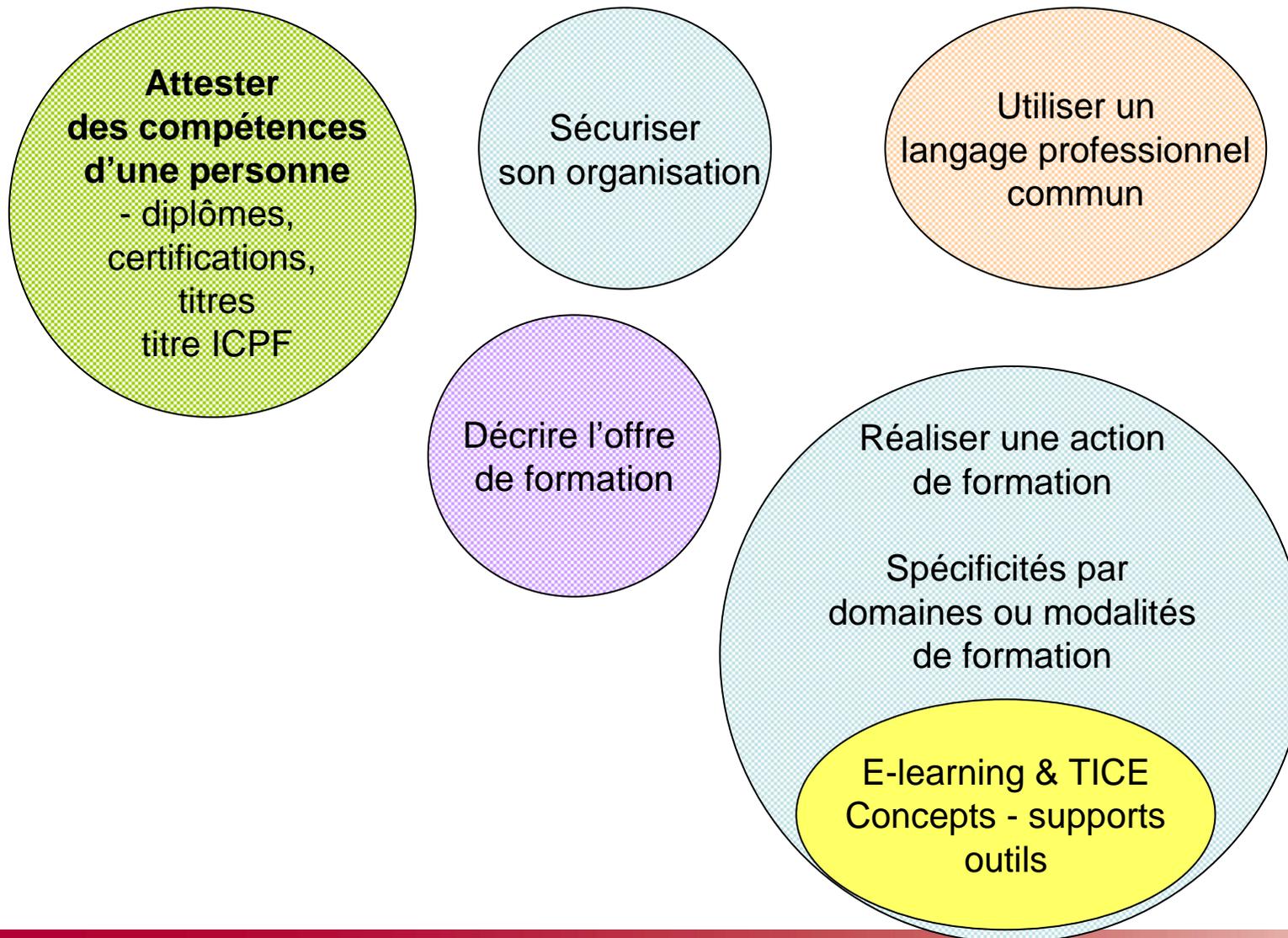
Normes, chartes, labels en formation : comment ça marche ?



Périmètre du référentiel

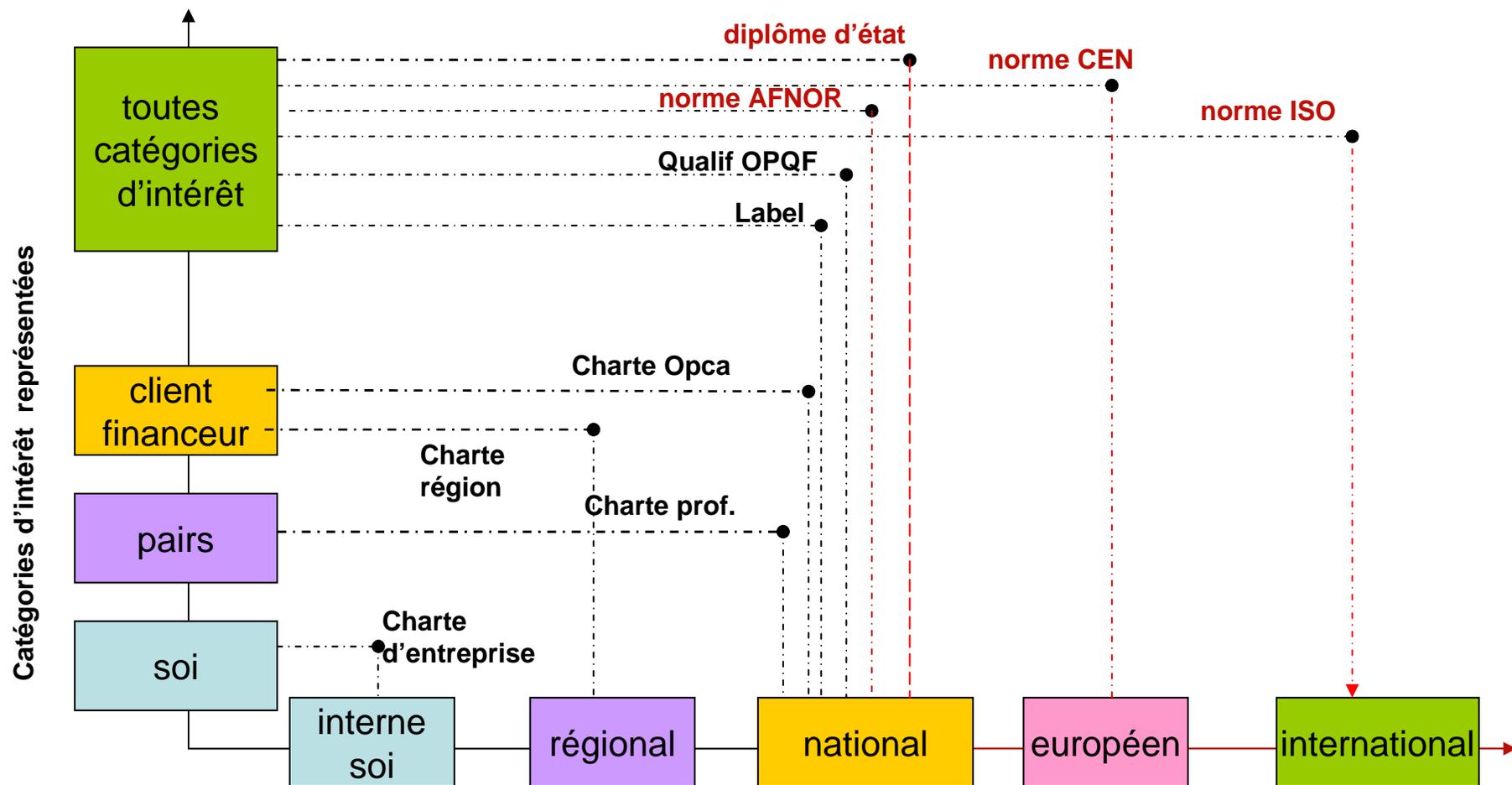
- **La personne : attestation des compétences**
Ex : certifications, diplômes, titres, certification ICPF
- **L'organisme de formation (tout ou partie) : système de management de la qualité**
Ex : norme ISO 9001, norme ISO 29990, marque NF service, charte régionale, référentiel du label Grétaplus, du label Ecole 2^e Chance
- **Un produit ou un service**
Ex : qualification OPQF par domaine de formation, label FLE, norme AFNOR sur l'évaluation

Contenu du référentiel



Processus d'élaboration du référentiel

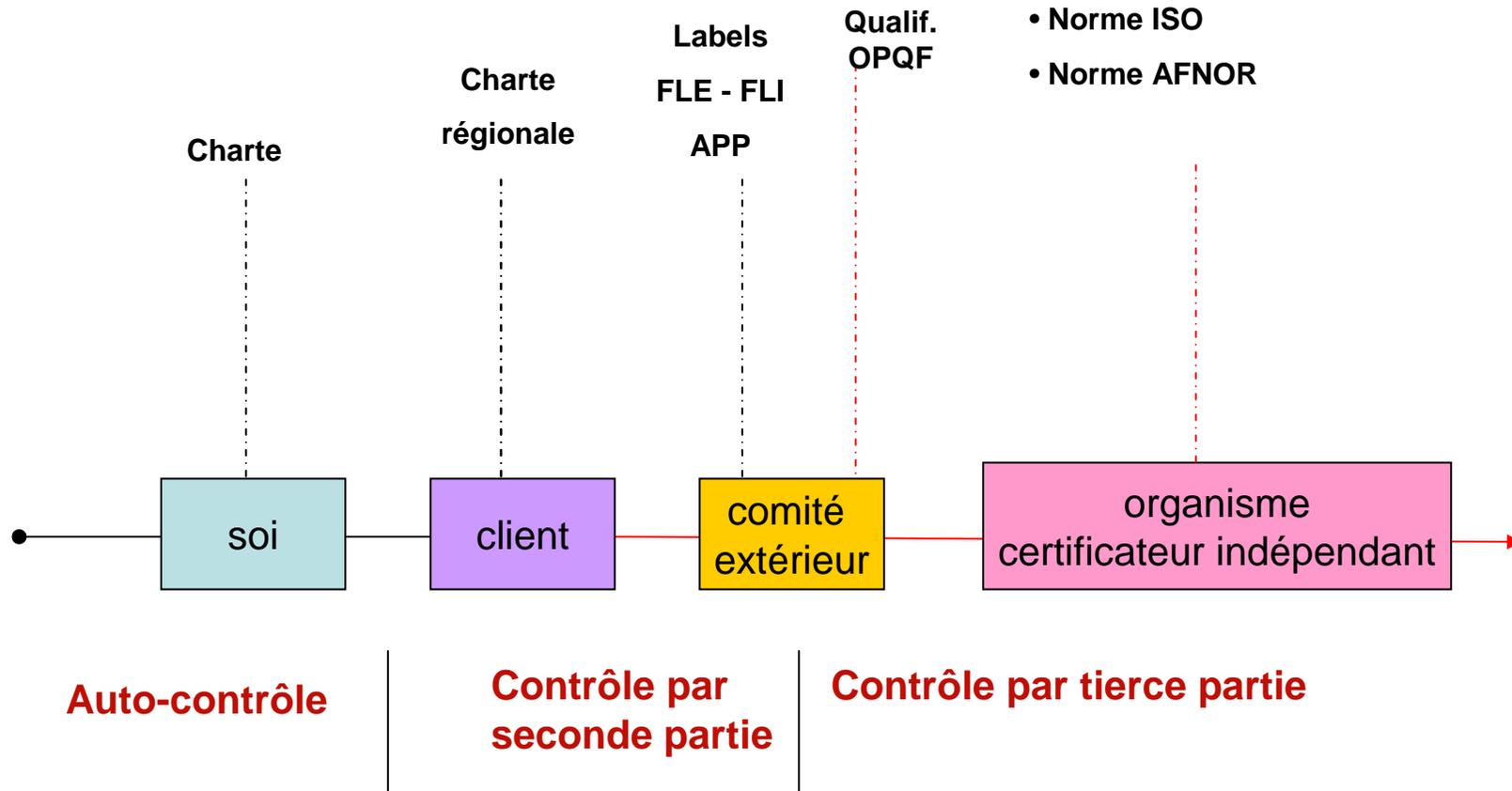
Représentativité des catégories d'intérêt et parties prenantes



Représentativité des parties prenantes

Obligation de respect d'une procédure formalisée d'élaboration (vote → homologation)

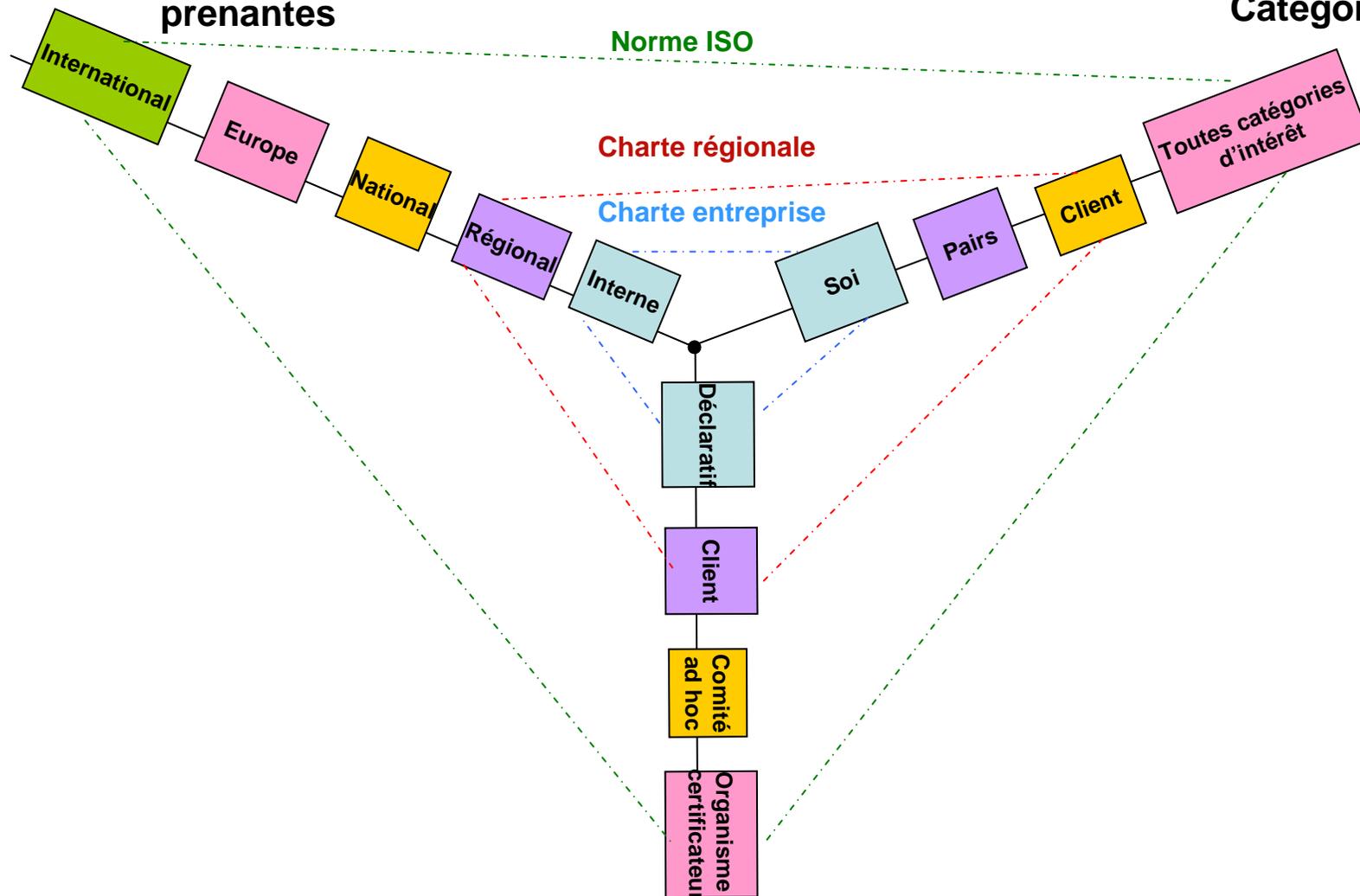
Contrôle de conformité du respect du référentiel



La reconnaissance du référentiel

Représentativité des parties prenantes

Catégories d'intérêt



13 et 14 décembre 2012



Outils de la qualité en formation : la norme

- **Norme** : « un document, établi par **consensus**, qui fournit, pour un usage commun et répété, des règles, des guides de mise en œuvre ou des caractéristiques pour des activités ou leurs résultats, et qui vise la production d'un degré d'ordre optimal dans un contexte donné » (ISO/IEC Guide 2, 2004)
- **Une procédure d'élaboration** déterminée à respecter
- **2 types d'organismes de normalisation accrédités** :
 - **national** (1 par Etat, AFNOR en France)
 - **international** : International Organisation for Standardisation (**norme ISO ISO 9001 ; ISO 29990**) et Comité européen de normalisation (**norme EN 15982,**)
- **Des normes-outils, non obligatoires** (sauf les normes CEN approuvées en conseil des ministres par membres UE = directives européennes)
- **Contrôle de conformité** : de l'auto-proclamation à la certification

6 catégories de référentiels normatifs AFNOR

- **Norme homologuée (NF)** 6 dont NF X50-750 terminologie, NF X50-769 processus de réalisation d'une action de formation ...
- Norme expérimentale (XP)
- **Fascicule de documentation (FD)** ex : FD X50-751 terminologie ; FD X 50-758 alternance
- Accord Afnor (AC)
- **Référentiel de bonnes pratiques (RBP)**
ex : BP Z76 001 FOAD, BP X50-762 Engagements de services prestations sur mesure
- Guide d'application (GA)

Du nouveau dans les normes AFNOR

1 nouvelle norme homologuée NF publiée

NF X50-769 Formation professionnelle - Processus de réalisation d'une action de formation - Recommandations/Bonnes pratiques opérationnelles (septembre 2012)

2 en cours d'élaboration (enquêtes publiques en fin 2012)

- **future NF X 50-766 Services de formation. Lisibilité de l'offre de formation**
- **future NF X 50-768 Services de formation. Evaluation de la formation**

Outils de la qualité en formation : la qualification

- **La qualification** s'attache à reconnaître le professionnalisme et les compétences des organismes de formation par des professionnels du secteur (**pairs**)
- **Origine : FFP** (fédération de la formation professionnelle) 1994
- **Décerné par tierce partie (ISQ – OPQF Office Professionnel de la Qualification des organismes de Formation)** : évaluation de critères de professionnalité, réalisée sur dossier par des pairs
- **Qualifie 22 domaines** de formation

Outils de la qualité en formation : le label

- **Label** : marque collective qui peut être utilisée par un organisme se conformant au cahier des charges du label
- **A priori, le mot « label » est réservé aux mentions officielles (monopole de l'Etat)** mais peut être privé (par ex, les labels gérés de manière autonome par des syndicats professionnels)
- **obligatoirement** décerné par seconde ou tierce partie (audit + certification)
Comité/commission de labellisation ad hoc : comité élargi (rédacteurs, dont pouvoirs publics + autres catégories d'intérêt)
- **Exemples :**
 - label Français langue d'intégration (ministère Intérieur)
 - label Français langue étrangère (min. Education nationale)
 - label européen de formation aux langues
 - label Grétaplus (min. Education nationale)
 - label APP (2010)
 - label Ecole de la deuxième chance (2009)
 - label qualité branche architecture 2012 CPNEFP

Outils de la qualité en formation : la charte

- **Charte** : un référentiel décrivant des « bonnes pratiques » qu'une organisation s'engage à respecter
- Pas de règles spécifiques d'élaboration
-
- Partie prenante du référentiel : interne (entreprise, organisation ou association professionnelle etc.)
- **En principe, autoproclamation.** Pas de contrôle ni certification par un tiers.
Exception : chartes rédigées par client/financeur et contrôle des OF par par lui
- Exemples :
 - charte de bonnes pratiques des OPCA (OPCA & FPSPP), charte des bonnes pratiques pour l'alternance et la formation à distance (Forum français pour la formation ouverte et à distance)
 - chartes régionales avec contrôle par le CR-financeur : Certif LR en Languedoc-Roussillon, Réseau en PACA

2011 : combien de certifiés /qualifiés/labellisés

Marque NF Service formation (NF 214)	ISO	OPQF	Label Gréta- plus	Labels langues	Chartes régionales
85	ISO 9001 : 180 OF ISO 29990 : 2	536 structures juridiques, 894 centres de formation	48 Gréta sur 211	FLI : 74 centres FLE : 90 centres	PACA : Attestation Qualité Commande publique Région PACA 154 OF (sur 245 condidats)