



# Démarche qualité des organismes de formation

## Le Contexte

- La demande des entreprises évolue,
- Les nouveaux textes législatifs offrent l'opportunité de développer de véritables actions de formations sous forme de parcours,
- L'accroissement de la demande de formation au titre du DIF d'où la nécessité de réguler la qualité,
- Les principaux donneurs d'ordres publics demandent à leurs prestataires d'être certifiés ou tout du moins de répondre à des référentiels d'exigences qualité,
- Les financeurs exigent plus de rigueur dans le suivi des actions de formation et dans la qualité des prestations délivrées aux entreprises,
- Les entreprises veulent une lisibilité des performances et de la créativité pour s'adapter à leurs besoins,
- Le Conseil d'Orientation pour l'Emploi propose que soit instituée « une procédure de labellisation ».

## Les Conséquences

**Les organismes de formation doivent évoluer vers :**

- Une meilleure traduction de leur savoir-faire,
- Une adaptation de leurs produits aux nouvelles exigences du marché (VAE, parcours professionnalisant, diversité des ressources pédagogiques...),
- La maîtrise de leur savoir-faire,
- La gestion et le suivi de leur activité,
- La nécessité d'établir des partenariats ou de développer des réseaux.



# Les normes, certifications et labels

# Quelle reconnaissance choisir ?

## Normes ISO 9001

Norme très connue puisqu'elle peut s'appliquer à toute entreprise,

- La base est une norme générique sur le système de management,
- Normes portant sur la maîtrise des processus de l'entreprise.

## Normes ISO 9001

### + AVANTAGES

- Une certification par tierce partie basée sur un audit complet réalisé par un professionnel vérifiant l'ensemble du système qualité en situation,
- Une reconnaissance de portée internationale,
- Une grande souplesse d'adaptation.

## Normes ISO 9001

### - INCONVENIENTS

- Cette norme ne porte pas sur le métier et ne peut garantir au client que le service délivré répond à des exigences qualitatives reconnues par les professionnels du secteur,
- Cette norme est compliquée à mettre en œuvre,
- C'est l'entreprise qui fixe son propre niveau de performance et s'engage à l'atteindre

## Certification « NF SERVICE »

Il s'agit d'une série de normes centrées sur le métier et sur les performances de la prestation de service.

C'est un outil de lecture partagé entre le client et l'organisme de formation.

Elle garantit la qualité sur le service délivré.

## Certification « NF SERVICE »

### + AVANTAGES

- Fait l'objet d'une certification par tierce partie basée sur un audit complet réalisé par un professionnel vérifiant l'ensemble du système qualité en situation,
- Constitue un outil de réflexion sur le métier, facile à mettre en œuvre,
- Favorise la recherche et la mise en évidence de la valeur ajoutée permettant de développer de véritables critères de différenciation concurrentielle,
- Bénéficie d'une communication ciblée sur les acteurs concernés par la formation professionnelle,
- Norme plus accessible que la norme ISO 9001.

### - INCONVENIENT

- Représente une marque nationale encore peu diffusée.

## Labels

**O.P.Q.F.** (Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation) est une procédure de reconnaissance d'activité d'un organisme de formation.

Ce label est délivré sur la base de la reconnaissance du professionnalisme, des compétences et de l'expérience professionnelle dans un ou plusieurs domaines de qualification sélectionnés parmi les 22 domaines existants.

### + AVANTAGES

- Reconnaissance portée par la Fédération de la Formation Professionnelle et reconnue par la DGEFP,
- Elle est très simple à obtenir,
- Elle est très accessible financièrement.

### - INCONVENIENT

- L'O.P.Q.F. ne garantit en aucun cas la qualité des prestations.

## Labels

**I.C.P.F.** (Institut de Certification des Professionnels de la Formation) est une procédure de reconnaissance des compétences des professionnels de la formation (formateurs et consultants).

Ce label certifie les compétences autour de 9 fonctions différentes du formateur au tuteur, et selon 3 niveaux :

- « agréé » : pour les débutants,
- « qualifié » : pour les professionnels exerçant depuis 5 ans,
- « expert » : ayant au moins 10 ans de pratique.



*Notre métier, faciliter la  
formation...*

*Centre de Congrès et de Séminaires « Le Bischenberg »*