

FICHE OUTIL N° 3

LES DÉMARCHES QUALITÉ EN FORMATION

ORGANISMES DE FORMATION

Avec la parution du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, la qualité s'inscrit au cœur de la formation. Pour répondre aux exigences de qualité, un organisme devra répondre aux 6 critères du décret ou bénéficier d'une certification ou d'un label inscrit sur une liste. En attendant la publication de la liste par le CNEFOP, voici un point sur les principales démarches qualité existantes en formation.

Objectifs des démarches qualité

Les démarches qualité sont des démarches volontaires d'amélioration continue qui traduisent l'engagement des organismes de formation à satisfaire un niveau de qualité et de sécurité reconnu et approuvé pour le client ou le stagiaire. Elles sont également un moyen de professionnalisation pour l'organisme de formation qui est amené à questionner ses pratiques, adapter son organisation pour optimiser son activité. Elles représentent aussi un moyen de donner de la valeur ajoutée aux prestations dispensées et de renforcer la visibilité de l'organisme de formation.

Qualification

La qualification OPQF (Office professionnel de qualification des organismes de formation) s'attache à faire reconnaître le professionnalisme et les compétences d'un organisme de formation par des professionnels de la formation. Elle est délivrée par l'ISQ (Qualification des services intellectuels), organisme de qualification d'entreprises reconnu comme indépendant et impartial par le Cofrac, Comité français d'accréditation.

Certification

C'est une procédure par laquelle un organisme tiers, l'organisme certificateur, atteste la conformité d'une activité à un référentiel et notamment à une norme. Pour prétendre à la certification, un organisme de formation doit appliquer l'une des normes homologuées : ISO 9001, ISO 29990 ou NF Services.

Certification de personnes physiques

Il s'agit de la reconnaissance de l'expérience et du professionnalisme de personnes physiques exerçant une activité dans le champ de la formation professionnelle et du conseil (formateurs, consultants...).

Qualification	Caractéristiques	En savoir plus
ISQ-OPQF	<p>La qualification ISQ-OPQF est attribuée au regard de critères objectifs qui permettent de vérifier la pérennité des moyens financiers, humains et matériels, la capacité à concevoir, mettre en œuvre et évaluer des actions de formation, le respect de la réglementation et la satisfaction des clients.</p> <p>Les certificats de qualification ont une durée de validité de 4 ans et sont renouvelables. Ils précisent les domaines d'activités dans lesquels un organisme est qualifié. La reconnaissance est nationale.</p> <p>Le délai d'obtention de la qualification est de 3 à 6 mois.</p> <p>Le coût comprend un forfait de base et une partie variable fondée sur le chiffre d'affaires en formation professionnelle continue.</p>	<p>www.isqualification.com</p>
Certification	Caractéristiques	En savoir plus
ISO 9001	<p>La certification ISO 9001 atteste de l'évaluation par une tierce partie de la conformité d'un système de management de la qualité mis en place par un organisme. Elle garantit l'organisation établie pour satisfaire les exigences des clients.</p> <p>La définition d'un système de management de la qualité est adaptée aux entreprises et aux organismes de tous secteurs et de toutes tailles.</p> <p>Les 4 aspects principaux de la norme sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité de la direction • La gestion des ressources • La réalisation du produit • Les mesures, analyses et actions d'amélioration continue <p>La durée de validité de la certification est de 3 ans, sous réserve d'audits de suivi annuels satisfaisants.</p> <p>La norme ISO 9001 dispose d'une reconnaissance internationale. 6 à 12 mois sont nécessaires pour obtenir la certification.</p> <p>Le coût varie selon le certificateur.</p>	<p>www.afnor.org</p>
ISO 29990	<p>La certification ISO 29990 atteste de l'évaluation par une tierce partie de la conformité d'un système de management pour la conception, la fourniture, le suivi et l'évaluation de la prestation mise en place par un organisme de formation. Elle garantit l'organisation établie pour satisfaire les exigences des clients.</p> <p>Elle met en avant les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prise en compte de l'apprenant et les résultats du processus de formation • La compétence des prestataires • La qualité du curriculum (plan d'étude du service formation) • Le processus de management financier et le management des risques <p>La durée de validité de la certification est de 3 ans, sous réserve d'audits de suivi annuels satisfaisants.</p> <p>La norme ISO 29990 est reconnue à l'international. Elle est compatible avec l'ISO 9001 (plusieurs correspondances sont possibles).</p> <p>6 à 12 mois sont nécessaires pour obtenir la certification.</p> <p>Le coût varie selon le certificateur.</p>	<p>Pour connaître la liste des organismes certificateurs : www.cofrac.fr</p>
NF Service formation 214 (NF 214)	<p>La marque NF Service formation délivrée par l'AFNOR (Association française de normalisation) garantit un niveau de qualité de service se fondant sur la conformité aux normes et NF X50-760⁽¹⁾ et NF X50-761⁽²⁾. Elle porte sur la formulation de la demande de formation, les informations relatives à l'offre, la gestion administrative et commerciale de la formation, sa conception, son organisation, sa réalisation.</p> <p>La certification est attribuée pour 1 an puis renouvelée pour 3 ans, à l'issue d'audits.</p> <p>La reconnaissance est nationale.</p>	<p>www.marque-nf.com</p>

(1) NF X50-760 : Informations relatives à l'offre de formation. (2) NF X50-761 : Service et prestation de services.

Certification
de personnes
physiques

Caractéristiques

En savoir plus

ICPF
& PSI

La certification ICPF & PSI (Institut de certification des professionnels de la formation et de la prestation de service intellectuel) permet de faire reconnaître le professionnalisme des personnes physiques, professionnels de la formation et du conseil. Son référentiel en 8 critères se fonde sur des normes ISO et AFNOR.

En fonction de la durée de l'expérience du professionnel, il y a 3 niveaux de certification : Agréé (- de 5 ans d'expérience), Confirmé (+ de 5 ans d'expérience), Expert (+ de 10 ans d'expérience).

Le certificat est renouvelable tous les 3 ans.

Le délai moyen d'élaboration du dossier va de 2 semaines à 3 mois.

www.certif-icpf.org



POUR ALLER PLUS LOIN

Les labels

Exemples :

Des conseils régionaux ont également mis en place leur propre label :

- Certif'LR en région Languedoc-Roussillon
www.atout-metierslr.fr
- Réseau en région Provence-Alpes-Côte d'Azur
www.espace-competences.org

Des organismes en réseau disposent aussi de leur propre label qui garantit à leur client une réponse homogène sur le territoire :

- Le label APP - www.app-reseau.eu
- Le label Gretaplus - www.eduscol.education.fr

Des labels spécifiques concernent les organismes de formation linguistiques :

- Le label qualité « Français langue étrangère »
www.labelqualitefle.org
- Le label qualité « Français langue d'intégration »
www.immigration.interieur.gouv.fr

Les plus Afdas

Retrouvez les organismes de formation ayant engagé une démarche qualité dans la base de données Afdas - www.afdas/salaries/trouver-une-formation

Les plus Afdas

La démarche d'inscription des certificateurs sur la liste des certifications et labels Qualité du CNEFOP - www.cnefop.gouv.fr

