

# fiche-outil 5

## Les outils de la qualité

### LES NORMES

Les normes sont des « documents de référence » permettant de minimiser les risques de dysfonctionnement et apportant des solutions consensuelles à des problèmes se posant dans la relation client-fournisseur.

**Utilisateurs** : Organismes de formation et entreprises commanditaires de formation. Tout organisme de formation peut faire savoir à ses clients qu'il est en conformité avec les normes, même s'il n'est pas certifié. En cas de litige, il peut être condamné pour publicité mensongère.

#### NORMES AFNOR (*Association Française de Normalisation*)

Il existe six normes relatives à la formation professionnelle, homologuées entre 1995 et 1998, auxquelles s'ajoutent un fascicule explicatif. Elles visent à faciliter la relation client/fournisseur, grâce à un langage commun permettant une plus grande lisibilité de l'offre et une meilleure expression des besoins. Ce sont des référentiels qui spécifient des caractéristiques de produits ou de services :

- **NF 50-749** Formation professionnelle – Démarche de normalisation
- **NF 50-750** Formation professionnelle – Terminologie
- **NF 50-751** Formation professionnelle – Terminologie : fascicule explicatif
- **NF 50-755** Formation professionnelle – Demande de formation – Méthode d'élaboration de projets de formation
- **NF 50-756** Formation professionnelle – Demande de formation – Cahier des charges de la demande
- **NF 50-760** Formation professionnelle – Organismes de formation – Information relatives à l'offre
- **NF 50-761** Formation professionnelle – Organisme de formation – Service et prestation de service

> [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

#### NORMES ISO 9001 (*International Standard Organisation*)

La norme ISO 9001 spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité pour qu'un organisme, d'une part, démontre son aptitude à fournir régulièrement un service conforme aux exigences des clients et aux obligations légales et réglementaires et, d'autre part, améliore de façon continue la satisfaction de ses clients par une application efficace de ce système de management de la qualité.

**ISO 9001** - Modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées.

> [www.iso.org](http://www.iso.org)

### LES CERTIFICATIONS

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, système qualité ou service est conforme aux exigences spécifiées par des normes homologuées.

**Utilisateurs** : tout organisme de formation ou entreprise.

#### LA CERTIFICATION NF SERVICE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

La certification NF Service Formation Professionnelle Continue est basée sur les normes AFNOR NF 50-761, NF 50-760 et NF 50-756, complétées par le règlement de certification NF 214 précisant les règles de certification. A la différence des labels, elle donne lieu à un audit par un organisme extérieur indépendant : AFNOR Certification.

> [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

#### LA CERTIFICATION ISO

La certification ISO est basée sur l'engagement pris par l'entreprise d'appliquer une norme internationale relative aux modèles d'assurance de la qualité, soit **ISO 9001**.

> [www.iso.org](http://www.iso.org)

# fiche-outil 5



## Les outils de la qualité

### LES LABELS

La labellisation est une procédure « d'examen » des compétences et expériences d'un organisme de formation ou d'un formateur. L'ISQ-OPQF (Qualification des services intellectuels-Office professionnel de la qualification des organismes de formation) et l'ICPF (Institut de certification des professionnels de la formation) ont mis en place des systèmes d'attribution de label sur dossiers et/ou entretiens.

**Utilisateurs** : tout organisme de formation (ISQ-OPQF) ou formateur (ICPF).

#### ISQ-OPQF

*(Qualification des services intellectuels-Office professionnel de la qualification des organismes de formation)*

Attribuer un label basé sur la reconnaissance du professionnalisme, des compétences et de l'expérience professionnelle des organismes de formation dans un ou plusieurs des 19 domaines de qualification proposés.

> [www.opqf.com](http://www.opqf.com)

#### ICPF

*(Institut de certification des professionnels de la formation)*

Faciliter la lisibilité des compétences des formateurs en leur délivrant une certification. Trois niveaux et neuf fonctions sont distingués. Le formateur peut être contrôlé tous les trois ans.

> [www.certif-icpf.org](http://www.certif-icpf.org)