Normalisation et certification dans le service de la formation professionnelle

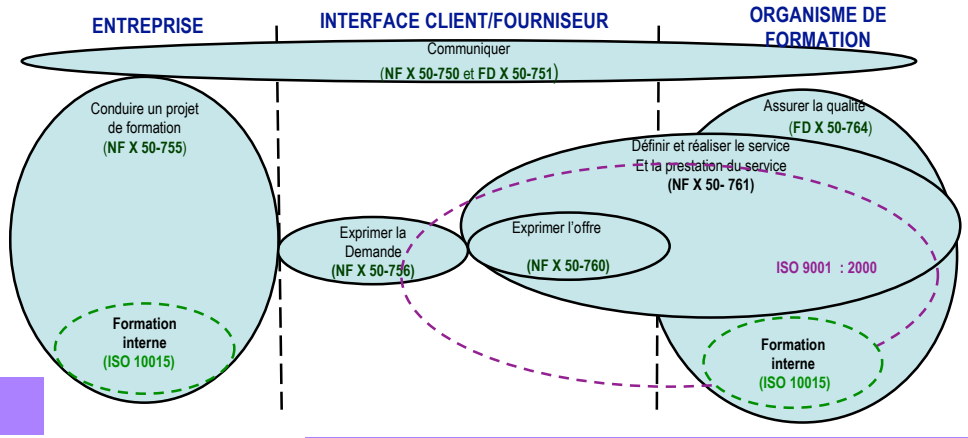
utc Université de Technologie Compiègne

Master M2
Management de la Qualité
2006/2007

1- Dépouillement de la problématique

Qui ? *Qui est concerné par le problème?*	Organismes de formation Services de formation internes aux entreprises. Acheteurs ou organisateurs de formation
Quoi ? *Quel est le problème ?*	Quels sont les outils qualité existant en France relatifs à la formation professionnelle? Quel est l'impact de la certification en formation professionnelle?
Où ? *Où apparaît le problème ?*	Aux interfaces clients fournisseurs A l'intérieur des organisations qui souhaitent réaliser un projet de formation.
Quand ? *Quand apparaît le problème ?*	Ce problème apparaît lorsqu'une entreprise souhaite réaliser un projet de formation.
Comment ? *Comment apparaît le problème ?*	Incompréhensions des prestataires de formation de la demande des clients. Insatisfaction du client par rapport à ses attentes
Pourquoi ? *Pourquoi faut-il résoudre ce problème ?*	Améliorer la qualité dans le service de la formation professionnelle.

2- Référentiels normatifs en formation professionnelle

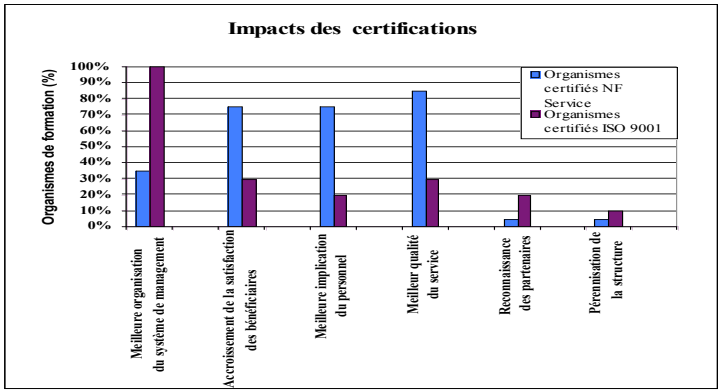


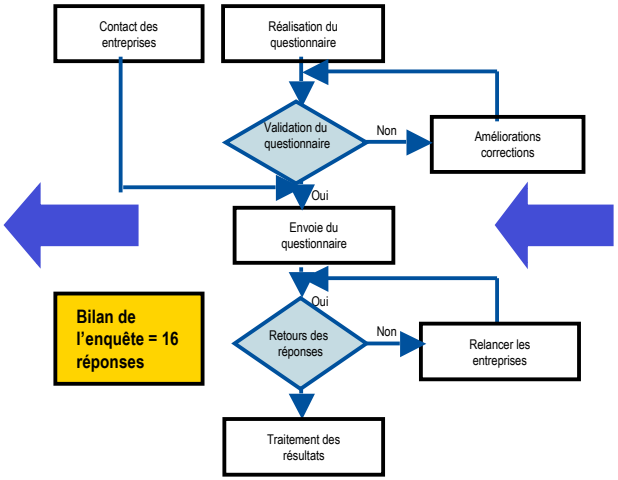
3- Certifications dans la formation professionnelle

	Certification ISO	Certification NF
Organisme certificateur	Tout organisme certificateur de système pratiquant l'activité	AFNOR
Notoriété	- Internationale -ISO 9000 est bien adaptée dans les relations de sous-traitance entre deux entreprises	- Française - NF Service est bien adaptée au client final « grand public »
Référentiel de certification	ISO 9001: 2000 Norme générique.	- les normes F X 50- 761 et NF X 50 -761 - les règles générales de la marque NF
Principe des normes	Méthode d'analyse et de réflexion basé sur une approche processus	Caractérise et analyse: - les clients de l'organisme, leurs besoins et leurs attentes - Les 5 grands processus de la formation professionnelle (traitement de la demande, conception du produit pédagogique, organisation de la formation, réalisation de la formation et évaluation)
Remarque	Le référentiel doit être décliné sur mesure pour l'organisme	Le référentiel spécifique aux métiers est directement applicable par l'organisme
Objectif	Donner confiance sur la Qualité de son organisation et sa capacité à s'améliorer	Donner confiance sur la Qualité et les performances de son service .

4- Impacts des certifications

Enquête auprès des organismes de formation professionnelle certifiés NF ou ISO 9001





Bilan de l'enquête = 16 réponses

La certification ISO 9001 a essentiellement un impact sur l'organisation du système de management,

Alors que la certification NF a comme conséquence l'amélioration de la qualité du service, l'implication du personnel et la satisfaction des bénéficiaires

5- Conclusions

- Le choix du référentiel (NF ou ISO) peut être guidé soit par la nécessité d'agir sur la qualité de service de son organisme, soit par le besoin de se faire reconnaître sur la maîtrise de ses processus.

- Globalement, il est important et urgent pour un organisme de formation de réfléchir à la qualité de son service dans un premier temps, pour ce faire le plus efficace est de commencer par réfléchir métier et donc d'utiliser la marque NF Service.

- Normalement si la démarche (NF) est bien conduite, elle doit être compatible avec la plupart des exigences de l'ISO 9001 et constituer 80% du travail à réaliser pour une certification sur ce référentiel.

Bibliographie:

AFNOR, la qualité en formation professionnelle,3ème édition 2003, ISBN 2-12-215631-7

Site d'AFAQ : http://www.afaq..org

Site de la fédération de la formation professionnelle, http://www.ffp.org

Présenté par Imen Abbes, Hind Benkhayat, et Ahmed Dammak

Encadré par Jean-Pierre Caliste