Master Management de la Qualité 2011-2012 www.utc.fr/master-qualite

# Démarche de certification NF214 Service Formation Professionnelle Université de l'Enseigne la Poste

utc Université de Technologie Compiègne

« Bienvenue à l'Université de l'Enseigne »

## Présentation du Projet

### Contexte

- Organisée en 6 territoires (Ile de France, Rennes, Bordeaux, Marseille, Lyon, Nancy-Lille) + un siège à Orléans, l'Université de l'Enseigne La Poste assure la formation continue de l'ensemble de 8500 des personnels des bureaux de poste ,
- L'UELP a lancé en 2010 une politique qualité se traduisant par le déploiement du projet « *Bienvenue à l'Université* » avec la mise en œuvre de standards, support des engagements clients et la certification de service selon la norme NF214.
- **Cette politique Qualité vise à : améliorer la satisfaction des clients.**
- L'amélioration continue du service délivré aux clients se construit au sein des Universités Territoriales, c'est donc une démarche managériale d'accompagnement du changement.

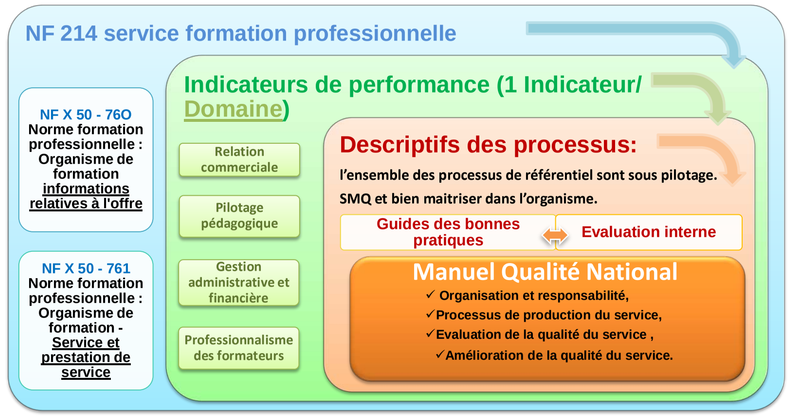
### Enjeux

- Généraliser la démarche de certification des activités de formation professionnelle continue selon le référentiel NF214 applicable aux organismes de formation
- Relever les défis de la concurrence et garantir les services auprès des clients (Banque Postale, la poste mobile…),
- Etre reconnus comme un prestataire légitime alliant professionnalisme et innovation.
- Avoir une marque d'Excellence auprès de ses commanditaires.
- Faire reconnaitre le niveau de professionnalisme des formateurs

### Objectifs

- Créer et structure la mise en place de la démarche de certification
- Contribuer à l'appropriation de la NF 214 par les référents
- Elaboration des guides de bonnes pratiques et Manuel Qualité
- Evaluation qualité interne : former des évaluateurs qualité interne, bâtir un guide d'évaluation et d'auto-évaluation, outil d'autodiagnostic sur la base de la NF 214.

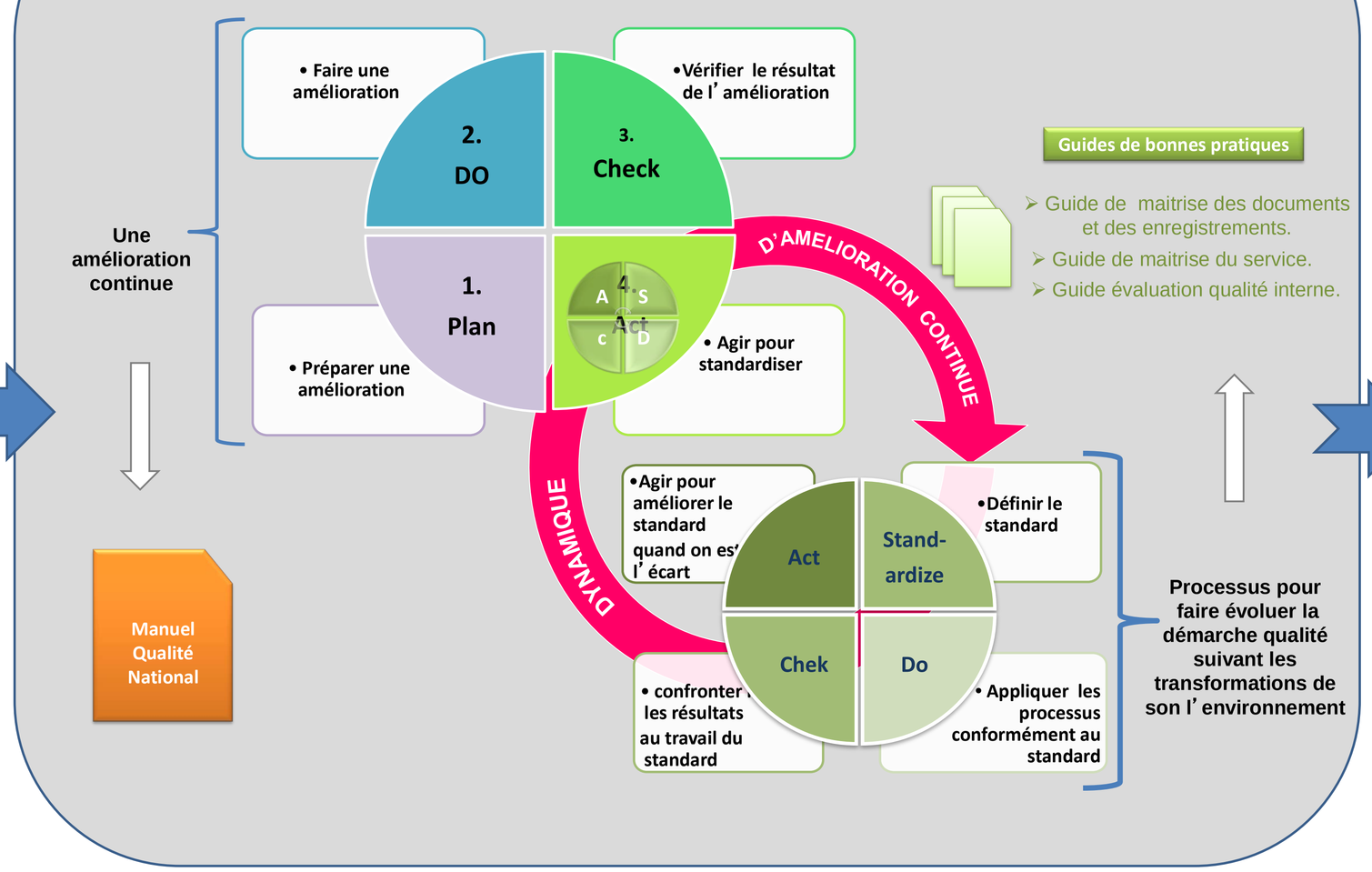
## Approches




- Différentes phases de la démarche de certification NF 214 service formation professionnelle de l'UELP.

- Démarche de qualité de service *basée sur* la boucle de l'amélioration continue PDCA selon le référentiel NF214

## Méthode d'élaboration d'une démarche de certification NF 214 Service formation




## Méthode processus

- Cartographie processus

- Processus dans SMQ pour la certification NF214

Le choix des processus a donc été effectué, parmi ceux proposés par le référentiel NF 214, et tient compte des améliorations recherchées :
✓Information relative à l'offre,
✓Traitement de la demande et de la commande,
✓Conception du produit pédagogique,
✓Réalisation de l'action de formation,
✓Evaluation de la formation.

**Processus écoute client:**
- Enquête de satisfaction client,
- Réglementation

Retour information

**Processus Management de la Qualité:**
- Politique Qualité,
- Indicateurs de performance,
- Revue de direction / Audits

Amélioration continue de la Qualité

Mesure — Maitrise

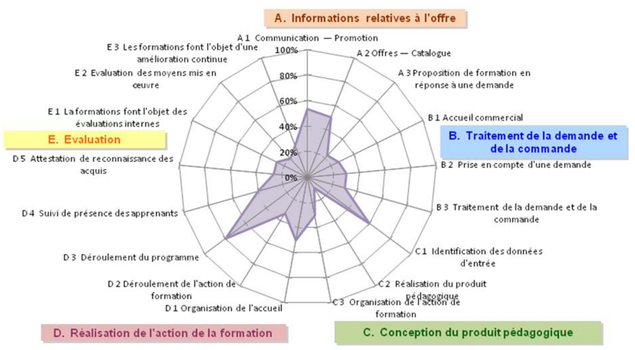
**Processus déploiement**
✓Cahiers des charges type formation,
✓Convocation stagiaire,
✓Scénario pédagogique,
✓Kit formation
✓Evaluation à chaud ( formation)

**Processus gestion formation**
✓Information relative à l'offre,
✓Traitement de la demande et de la commande,
✓Conception du produit pédagogique,
✓Réalisation de l'action de la formation,
✓ Evaluation de la formation

Support

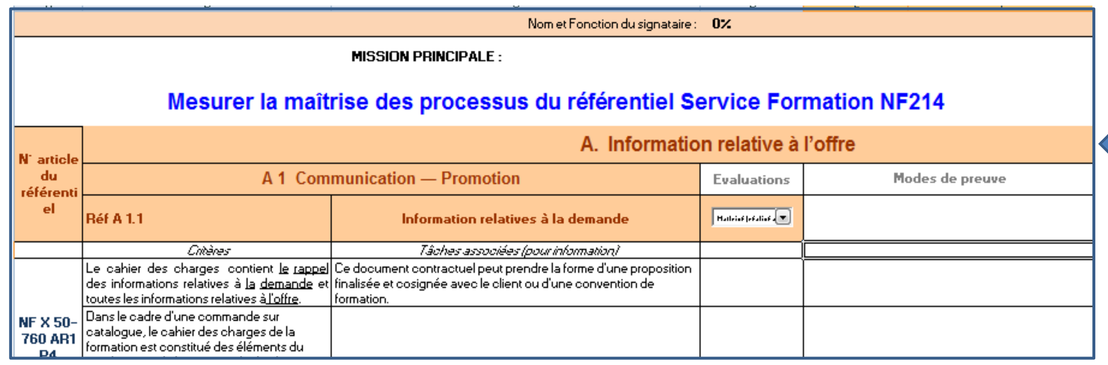
**Processus Management des processus**
- Gestion de la relation commerciale,
- Qualification de la formation,
- Gestion de l'organisation administrative,
- Pilotage du produit pédagogique

## Résultats




- Cartographie globale : Moyennes et écarts-types des % de maturité sur les processus NF 214 évalués.

**Evaluation Qualité interne :** La méthode appliquée permet d'associer à ces différentes informations des éléments de preuve objective qui justifient des cotations faites sur les processus.



Nom et Fonction du signataire : 0%

MISSION PRINCIPALE :

Mesurer la maitrise des processus du référentiel Service Formation NF214

| N° article du référentiel | A. Information relative à l'offre | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A 1 Communication — Promotion | | Evaluations | Modes de preuve |
| | Réf A 1.1 | Information relatives à la demande | Maîtrisé [et cliqué] | |
| | Critères | Tâches associées (pour information) | | |
| NF X 50-760 AR1 P4 | Le cahier des charges contient le rappel des informations relatives à la demande et toutes les informations relatives à l'offre. | Ce document contractuel peut prendre la forme d'une proposition finalisée et cosignée avec le client ou d'une convention de formation. | | |
| | Dans le cadre d'une commande sur catalogue, le cahier des charges de la formation est constitué des éléments du | | | |

- grille d'autoévaluation sur la base NF214

## Perspectives

- ✓ Elaboration d'un manuel qualité national sur les bases du référentiel NF 214,
- ✓intégrer l'usage de l'outil d'autoévaluation dans les pratiques quotidiennes de l'ULEP
- ✓Allouer les ressources nécessaires aux demandes de la démarche de certification NF214

## Bibliographie


**Référentiel de certification NF214 service formation : N° d'identification** : 214_N° de révision : 4.1_Mise à jour : 15/12/2009_Date de mise en application : 04/01/2010_ Organisme Certificateur : AFAQ AFNOR Certification.

**Règle de certification NF214 service formation N° d'identification** : NF214_N° de révision : 2.1 _ Date de mise à jour : 20/06/2005_Date de mise en application : _01/02/2005_ Organisme Certificateur : AFAQ AFNOR Certification.