



Faire reconnaître la qualité de ses prestations

Une démarche enfin accessible aux organismes de formation PME/TPE⁽¹⁾

⁽¹⁾ moins de 20 salariés

Histoire vécue

Comme tout le monde, au début, il nous semblait impossible de consacrer du temps à une démarche progrès. Dire que nous avions du temps aurait, sans doute, été admettre que notre charge de travail ne nous occupait pas à 100%.

En plus dans un organisme de formation il n'est jamais facile de trouver des créneaux où les formateurs sont disponibles ensemble.

Le secret : commencer doucement pour absorber la charge. Puis naturellement la réflexion sur l'amélioration de l'organisation amène à changer les pratiques et à gagner du temps.

Eh oui ! Certains vivent la qualité comme une surcharge, chez nous elle a, au contraire, permis de supprimer des tas de choses inutiles et donc de dégager du temps pour l'essentiel... et surtout pour nous adapter à notre marché.

Organisme de formation certifié NF Service Formation Professionnelle.

Votre contexte

Les dispositifs (DIF, période et contrat de professionnalisation, VAE et bilans de compétences, ...) donnent des possibilités supplémentaires de se former

La demande de formation évolue et augmente avec, en parallèle, des exigences d'évaluation des résultats.

La qualité des prestations délivrées aux entreprises et à leurs salariés ainsi qu'aux demandeurs d'emploi sera déterminante pour exister et se développer sur le secteur de la formation !

Dernière minute : Une démarche qui satisfait à toutes les exigences de la qualité. Un centre Parisien a ainsi été aussi certifié en ISO 9001 et a obtenu la première certification Française ISO 29990.

Objectif du projet

- Permettre aux entreprises d'accéder à une formation de même niveau de performance qu'aux entreprises de plus grande taille.
- Favoriser le travail en réseau et permettre à des organismes de formation d'échanger sur leurs pratiques.
- Aider les organismes de formation à adapter leurs offres aux nouvelles exigences du marché.
- Développer des compétences (mise en œuvre de la qualité et pilotage d'une démarche progrès / maîtrise de la qualité d'une formation) transférables.
- Développer le niveau de professionnalisme nécessaire à une certification NF Service Formation Professionnelle (possibilité d'étendre à l'ISO 29990).

Les partenaires



AFDEC

Agence française de développement de l'emploi et des compétences



Union européenne



Cette formation est cofinancée par l'Union européenne

Organisation générale du parcours

N°	Journées centralisées (dispensées à Paris)	Durée ⁽¹⁾ / Dates	Accompagnement personnalisé intra organisme	Durée ⁽¹⁾ / Dates en accord avec l'organisme
1	Présentation générale du projet Formation au diagnostic Utilisation de la cartographie Système d'information (module 1)	2 jours 13-14 décembre 2011	Sensibilisation générale des collaborateurs	1 jour novembre 2011 et février 2012
2	Retour d'expérience (Autodiagnostic) Objectifs pédagogiques, de formation et généralité sur l'action de formation Exigence sur la communication et l'analyse de besoin	1 jour 11 janvier 2011	Accompagnement du développement des compétences du chef de projet en situation professionnelle	3 jours En 3 fois à répartir sur la durée du projet en fonction de l'avancement
3	Retour d'expérience (Diagnostic pédagogique) Conception pédagogique Qualification des ressources	1 jour 7 février 2012	Organiser le manuel de qualité et préparer un audit	1 jour Entre février et mars 2013
4	Retour d'expérience (Diagnostic organisation) La planification des ressources La gestion administrative Système d'information (module 2)	1 jour 11 avril 2012	Evaluation du chef de projet lors de la certification	1 jour
5	Retour d'expérience (Outils) La politique qualité Le manuel qualité Organigramme et ressources	1 jour 17 septembre 2012	Total accompagnement personnalisé par organisme	6 jours
6	Retour d'expérience (management) Evaluation Contrôle qualité et suivi	1 jour 3 décembre 2012	Accompagnement distant personnalisé	
7	Retour d'expérience (général) Préparation à l'audit	2 jours 21-22 janvier 2013	Consulting distant	1 jour
8	Retour d'expérience /mise à niveau	1 jour 13 mai 2013	Assistance technique	1 jour
9	Evaluation centralisée	0,5 jour Par groupe de 3 Entre juin et juillet 2013	Total accompagnement distant	2 jours
10	Gérer l'après certification	1 jour 16 septembre 2013	Total Accompagnement personnalisé	8 Jours
	Total formation-action centralisée	11,5 Jours	Certification	Juin / Juillet 2013
				1,5 Jour

Plus de 20 jours d'accompagnement

Aujourd'hui, avec une réflexion pédagogique avancée, pilotée par l'AFDEC, vous pouvez bénéficier de plus de 20 jours d'accompagnement avec :

- Des journées de formation-action regroupant des organismes avec lesquels vous allez pouvoir construire et échanger.
- Des journées d'accompagnement personnalisé au sein de votre organisme pour préserver, développer et faire reconnaître votre valeur ajoutée.
- Un système d'assistance à distance permettant d'obtenir des réponses au fur et à mesure de la construction de votre projet.
- Un logiciel informatique pour gérer toutes vos informations liées à la qualité⁽²⁾.

En 18 mois, vous pourrez ainsi disposer des meilleures connaissances sur les exigences de la qualité en formation professionnelle.

Enfin, **au-delà d'une simple démarche de réflexion sur la qualité en formation professionnelle, il s'agit aussi d'un véritable**

parcours de professionnalisation pour le chef de projet que nommera l'organisme de formation. Il sera sanctionné par un certificat dont l'un des éléments de reconnaissance sera l'obtention de la certification NF Service Formation Professionnelle.

(1) La durée moyenne des journées de formation est de 7h00

(2) Location incluse pour 12 mois. Prix annuel de renouvellement 600 €H.T.

La planification générale pourra être adaptée lors du module de démarrage

Conditions d'accès et de réussite

Fonctions concernées :

Vous bénéficierez de bien plus de 20 jours de formation-action en invitant le plus souvent possible vos collaborateurs à participer aux différentes actions.

Dirigeant d'organisme de formation

Objectif : développer les compétences liées au pilotage stratégique d'une organisation (mettre en œuvre une politique d'entreprise, analyser/maintenir/développer les compétences des collaborateurs, garantir la qualité de son organisation)

Coordonnateur qualité :

Objectif : piloter la mise en place d'une démarche progrès et mettre en œuvre les outils nécessaires à son management.

Formateurs :

Objectif : mettre en œuvre l'ensemble des étapes, des outils et des contrôles nécessaires à la qualité d'une formation.

Autres fonctions :

Objectif : mettre en œuvre les étapes, les outils et les contrôles nécessaires dans les différents processus dans lesquels elles interviennent.

Ce programme expérimental, au nombre de places limité, est réservé en priorité aux organismes répondant aux exigences suivantes :

- ⇒ **Etre un organisme de formation existant depuis plus d'un an.**
- ⇒ **Avoir de 1 à 20 salariés**
- ⇒ **Etre adhérent AGEFOS PME.**

L'inscription se fait en remplissant le bulletin joint au présent document.

Si vous ne disposez pas de ce document, vous pouvez vous le procurer auprès de :

AGEFOS PME Ile de France

**11 rue Hélène -
75017 PARIS**

Ou par mel à :

jdediton@agefos-pme.com

Pour tout renseignement, contacter

Joëlle De Dion Butcher

au 01 40 08 16 31

Le présent programme doit permettre à tous les participants d'obtenir la certification NF Service Formation Professionnelle (avec possibilité d'extension sur l'ISO 29990)

LE RÉSULTAT EST CEPENDANT DÉPENDANT D'UN MINIMUM DE CONDITIONS À RESPECTER.

L'organisme de formation doit s'engager à participer à la totalité du programme et à être présent à l'ensemble des actions.

Le dirigeant s'engage

- ◆ À nommer un chef de projet qui assurera le suivi et la mise en œuvre de la démarche (le dirigeant peut être le chef de projet).
- ◆ À respecter la planification des actions de formation et à organiser les temps nécessaires entre chaque regroupement ou visite pour mettre en application les différentes exigences liées à la qualité (la durée du projet permet d'éviter toute forme de charge excessive)
- ◆ A se présenter à la certification NF Service Formation Professionnelle.

La participation du Dirigeant de l'organisme de formation est obligatoire, au minimum, aux modules 1, 5, 8, 10.

Coût réel moyen du programme : 14 500,00 euros H.T

Ce programme fait l'objet d'un partenariat permettant d'abaisser les coûts à la charge de l'organisme bénéficiaire :

Pour la formation-action :

11 990 euros hors taxes dont **990,00 euros H.T de participation** pour l'organisme de formation, le solde étant financé par AGEFOS-PME.

Pour les déplacements lors des visites au sein des organismes, l'organisation du déplacement entre la gare la plus proche et le lieu de réunion, ainsi que tout autre frais lié sont à la charge de l'organisme bénéficiaire.

Pour la certification première année :

Les prix indiqués ci-dessous prennent en compte une organisation allégée de l'audit du fait de la participation à ce programme et un abaissement des tarifs AFNOR Certification pour la certification d'un site (environ 30 % d'économie).

- audit d'admission (hors redevance de la marque) :
 - < ou = 10 Salariés (en ETP) : 2 141,00 euros H.T. + frais de déplacement de l'auditeur
 - 11 à 49 salariés (en ETP) : 2 706,00 euros H.T + frais de déplacement de l'auditeur
- Droit d'usage de la marque : 1/1000 du CA dans le domaine de l'activité certifiée. (minimum 300,00 €H.T. / plafond 2 100,00 €H.T.).

La demande d'extension de la certification sur le référentiel ISO 29990 « Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles » devra faire l'objet d'une demande à part en début de projet. Avantage : un seul audit pour les 2 référentiels.

AFNOR Certification prendra contact directement avec l'organisme pour lui adresser une proposition de certification et un devis complet sur la base de ces éléments (NF Service seule ou combinée ISO 29990),

La vraie qualité n'est pas dans les procédures

Pour accompagner ce projet :

Hubert GRANDJEAN qui a présidé les travaux de normalisation conduisant à la certification NF Service Formation Professionnelle.

*Véronique DECAUWER
Consultant Expert. Plus de 15 ans d'expérience dans la direction d'organisme de formation.*

*Emmanuel BOULAY
Consultant Senior.
Tracy DANISON Consultant
Expert international*

*Sabine IBRAHIM
Coordinatrice de projet*

Une équipe de consultants régionaux qualifiés AFDEC

*Et vos partenaires locaux
AGEFOS PME*

Avec la création de la marque NF Service, nous avons enfin la possibilité d'agir réellement sur la qualité en formation professionnelle !

Contrairement à l'image que l'on se fait de la qualité, il est possible d'éviter lourdeurs et procédures multiples pour entrer dans une véritable démarche de réflexion garantissant la pérennité de la satisfaction client et donc de l'organisme.

La certification NF Service s'appuie sur des normes nationales qui en moins de 10 ans, ont largement contribué à professionnaliser le processus de formation.

Aujourd'hui, avec la réforme de la formation professionnelle, on ne peut que constater que les textes et en particulier les circulaires des services de

contrôle aboutissent aux mêmes résultats en termes d'exigences autour de l'acte de formation (description, objectifs, notion de parcours, évaluation...).

Plus que jamais, les organismes de formation vont devoir faire preuve de créativité mais surtout être capable de faire reconnaître la qualité de leur offre.

C'est la raison, pour laquelle nous avons décidé de permettre à TOUS d'accéder facilement à cette réflexion en développant une offre exceptionnelle qui aboutie à la fois à faire reconnaître des compétences en interne et à afficher la qualité de l'organisme de formation grâce à une certification NF Service Formation Professionnelle.



Hubert GRANDJEAN
Président de l'AFDEC (Agence Française pour le Développement de l'Emploi et des Compétences)
Président de la Commission de Normalisation pour les normes NF X50-760 et NF X50-761

L'enjeu vu par AFNOR Certification

La qualité de la formation reste un enjeu fondamental pour les années à venir et en particulier face à l'augmentation de la demande que peut générer le Droit Individuel à la Formation.

Deux points sont à surveiller en particulier :

- La qualité de l'offre : de nombreux organismes voient dans le DIF une façon de passer outre les systèmes d'achat traditionnels des entreprises en attaquant, publicitairement, directement les salariés. La plupart des offres ne sont pas lisibles quand aux résultats aux-

quels elles peuvent conduire et surtout ne prennent que très rarement en compte ce que peut être le projet de la personne.

- La qualité de la pédagogie : il n'existe pas, à ce jour, d'exigence particulière pour pouvoir exercer une activité pédagogique et il n'y a pas non plus d'obligation de compétence pour les formateurs.

Le repérage sur le marché reste extrêmement complexe et les résultats peuvent être décevants.

Pourtant, de nombreux organismes sou-

haitent développer et faire reconnaître leur qualité mais n'ont pas accès aux ressources leurs permettant d'engager de telles démarches.

C'est la raison pour laquelle AFNOR Certification a considéré, qu'en s'appuyant sur le modèle de l'AFDEC, il était possible d'envisager un modèle d'audit plus léger sans dévoyer le niveau d'exigence liée à la reconnaissance NF Service Formation Professionnelle.

Cette approche permet naturellement d'alléger les coûts liés à la certification et à l'usage de la marque.

