

## QUELS SONT LES NORMES, LABELS, CERTIFICATIONS QUI ENCADRENT LA FORMATION ?

### Objectifs

- Définir les concepts de norme, label et certification, charte qualité et audit.
- Connaître les différentes modalités d'application de chacun d'entre eux

Les normes, les labels et les certifications permettent d'instrumenter dans une organisation la mise en place d'une démarche qualité.

Cette notion de démarche qualité apparaît dès les années 1980 dans le secteur de la formation professionnelle continue : reconnue comme un service impliquant une relation « client-fournisseur », la qualité en formation devient un argument commercial pour le service rendu au client.

### Quels sont les principaux concepts ?

Une norme	Référentiel qui précise les caractéristiques spécifiques de services ou de produits, il a pour fonction de garantir une qualité constante aux produits et services considérés. Elle est régulièrement actualisée. Le Guide des Métiers du Centre Inffo, édité chez Dunod, 2006
Un label	Signe distinctif relatif à la qualification de produit ou de service. Il informe les consommateurs sur les caractéristiques du produit et du service et/ou sur son niveau de qualité (à savoir le respect des niveaux de performance annoncés). Les pratiques de la qualité en formation, Centre Inffo, 2000
Une certification	Activité par laquelle un organisme tierce partie atteste qu'un produit, un système de management de la qualité ou un service est conforme aux exigences spécifiées dans un référentiel par le biais d'audit. Norme FD X 50-751
Une charte de qualité	Document qui manifeste de manière formelle une préoccupation de la qualité. Une charte n'a cependant aucune valeur juridique qui lui permet de constituer une véritable garantie de qualité. Le Guide des Métiers du Centre Inffo, édité chez Dunod, 2006
Un audit qualité	Examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs Norme FD X 50-751
Un audit de formation	Analyse d'un système de formation destinée à établir un diagnostic. Elle peut s'appliquer à une organisation dans le cadre de son fonctionnement général, à un dispositif ou à une action de formation. L'audit peut être utilisé pour prescrire, en termes de conseil, les moyens à mettre en œuvre par l'organisation Norme FD X 50-750

## Quelles sont les modalités d'application pour chacun d'entre eux ?

### LES NORMES

Types de norme	Références	Finalités
Afnor	NF X 50-750	« Formation professionnelle – terminologie » : ce document et son fascicule FD X 50-751 définissent les termes les plus usuels*.
	NF X 50-756	« Formation professionnelle – demande de formation – cahier des charges de la demande » : ce document aide à l'expression des besoins. Son utilisation est vivement recommandée au client car elle permet d'améliorer la qualité de la formulation des demandes. → Son utilisation permet à l'organisme de formation de justifier la pertinence de son questionnaire.
	NF X 50-755	« Formation professionnelle – demande de formation – méthode d'élaboration de projets de formation » : ce document présente une méthodologie de conduite de projet de formation : elle se présente sous la forme de questionnements permettant de définir les points clés du projet. Son utilisation est aussi vivement recommandée ! → Très importante au regard de la nouvelle législation, cette norme permet d'intégrer toutes les étapes autres que l'action de formation : analyse des besoins, tutorat, évaluation terrain
	NF X 50-760	« Formation professionnelle – organismes de formation – informations relatives à l'offre » : ce document liste de manière exhaustive les informations pouvant être contenues dans une offre et fournit des indications sur le niveau d'exigence de rédaction et/ou des preuves à apporter suivant le cas. → Établie sous la forme d'une check-list, elle permet de vérifier que des informations n'ont pas été oubliées.
	NF X 50-761	« Formation professionnelle – organismes de formation – service et prestation de service » : ce document définit les caractéristiques du service fourni par l'organisme de formation et les lignes directrices pour établir le niveau de performance de chaque activité constituant les différents processus en formation, ainsi que les moyens nécessaires à la réalisation de ce service. → Cette norme est proche de l'idée de l'ISO 9000.
ISO	9001	Norme internationale mise au point par l'ISO (International Standard Organization) intégrée dans les collections Afnor. Elle est applicable à toute forme d'organisation, donc à la formation professionnelle : elle prend en compte tout le processus : de la conception jusqu'à l'évaluation et au suivi. → La norme ISO 9001 est compatible et complémentaire de la norme NF.
	29990	Référence commune pour les prestataires de services de formation et leurs clients en matière de conception, développement et fournitures de prestations d'éducation, de formation et de développement non formels ; cette nouvelle norme est destinée à aider au choix d'un prestataire de formation ; elle peut être utilisée pour certifier les prestataires de formation.

\* En complément : le fascicule FD X 50-758 « Formation professionnelle – Formation en alternance – Guide de lecture des normes de la formation professionnelle » et le fascicule FD X 50-749 « Formation professionnelle – Démarche de normalisation ».

### LES LABELS

Types de labels	Finalités
OPQF	La commission tripartite de l'OPQF (Office professionnel de qualification des organismes de formation) délivre un label basé sur la déclaration du professionnalisme, des compétences et de l'expérience professionnelle des organismes de formation. Trois critères sont à retenir : <ul style="list-style-type: none"> <li>• assurer une activité de FPC à titre principal (avec un chiffre d'affaires significatif de 150 000 euros minimum) ;</li> <li>• exercer au moins depuis deux ans ;</li> <li>• avoir au moins trois formateurs.</li> </ul> Les qualifications attribuées sont temporaires et révisables, probatoires dans le cas d'un organisme en création.
Greta Plus	Créé en 2001 par le ministère de l'Éducation nationale pour le réseau des Greta, il permet de faire face à la concurrence des organismes privés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• il s'inscrit dans le champ des certifications qualité Afnor et ISO ;</li> <li>• il met l'accent sur la dimension pédagogique de la formation et la nécessité de proposer aux adultes une formation « sur mesure » où sont individualisés les parcours et modalités d'apprentissage.</li> </ul>
ICPF	Très utile pour les formateurs : il permet de rendre lisibles leurs compétences. → Si vous êtes un organisme de formation et que vous avez besoin de garantir les compétences de vos formateurs, ce label constitue un élément de preuve.

## LA CERTIFICATION

Types de certification	Finalités
ISO 9001	Démarche qui garantit au client que l'organisme maîtrise la régularité de sa production, en fonction de la description qu'il a fait de ses processus.
NF Service Formation Professionnelle	Dispositif de certification pour les deux normes relatives aux organismes de formation : NF X 50-760 et NF X 50-761. Il garantit que l'organisme de formation maîtrise les différents processus liés à la production d'une formation : la pertinence de l'utilisation des objectifs de formation et pédagogiques, l'accompagnement des différents clients de la formation, la maîtrise de la conception en fonction des besoins précis, le niveau de qualification des formateurs, le pilotage cohérent des actions de formation et la pertinence des évaluations. La démarche de certification est assurée par l'Afaq-Afnor Certification.

### Pourquoi choisir de mettre en œuvre une démarche qualité ?

- Le système de fonctionnement de votre organisation est tout à fait opérationnel et vous souhaitez le fiabiliser, tout en amenant une reconnaissance sociale à vos salariés.
- Il vous semble nécessaire de faire reconnaître votre qualité sur le marché, à vos clients. Par l'intermédiaire de cette démarche, vous réussirez à mettre en avant votre valeur ajoutée.

Et n'oubliez pas qu'une démarche qualité est avant tout une reconnaissance, en interne, de la qualité du travail fourni par vos collaborateurs.

### En savoir plus

#### A LIRE

- Le *Guide des métiers de la formation* du Centre Inffo, édité par Dunod, 2006.
- *Les pratiques de la qualité en formation*, Françoise Leplâtre, Paris-La Défense : Centre Inffo, 2000.
- *La qualité en formation professionnelle*, Saint-Denis-La Plaine : Afnor, 2003.
- *Optimiser la qualité des services dans les organismes de formation*, Hubert Grandjean, Saint Denis-La Plaine : Afnor, 2001.

#### SUR INTERNET

- Le site de l'Office professionnel de qualification des organismes de formation (OPQF) : [www.opqformation.org](http://www.opqformation.org)
- Les sites du groupe Association française de normalisation (Afnor) : [www.afnor.org](http://www.afnor.org), [www.afaq.org](http://www.afaq.org), [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)
- Le site de l'International Organization for Standardisation (ISO) : [www.iso.org](http://www.iso.org)
- Le site de l'Institut de certification des professionnels de la formation (IPCF) : [www.certification-icpf.org](http://www.certification-icpf.org)

#### S'INFORMER voir planning des formations en fin d'ouvrage

- Petit déjeuner « La qualité en formation : NF Service-Formation »
- Petit déjeuner « La qualité en formation : norme ISO »
- Petit déjeuner « La qualité en formation : labels et certifications »

## COMMENT ÉVALUER UNE ACTION DE FORMATION ?

### Objectifs

- Distinguer les différents types d'évaluations d'une action de formation de sa conception à sa mise en œuvre.
- Identifier les acteurs concernés et choisir les outils adaptés pour mettre en œuvre l'évaluation.

Ce miniguide s'adresse avant tout aux responsables formation dans le cadre de l'optimisation de la politique formation de l'entreprise.

L'évaluation est « l'ensemble du processus de mesure qualitative et quantitative effectué tout au long du parcours de formation avant, pendant et après à partir de différents moyens mis en œuvre par le formateur, l'apprenant, le groupe de formation et les responsables de l'organisme ayant envoyé un adulte en formation », selon Alain Labruffe (La formation des adultes, Afnor, 2005, p. 229).

Loi de se limiter à l'évaluation de satisfaction, la plus couramment mise en œuvre à la fin d'une action de formation, le processus d'évaluation est à penser dans sa globalité, et en amont de tout projet, dès la définition des objectifs de formation. Il ne s'agit pas d'un résultat final, mais plutôt d'une série d'étapes qui marquent le déroulement d'un projet formation, dans une logique d'assurance qualité.

### Quels sont les principaux types d'évaluation et leurs caractéristiques ?

Type d'évaluation	Quoi ?	Par qui ?	Comment ?	Quand ?
<b>Avant la formation</b>				
<b>Évaluation des besoins</b>	Problème, dysfonctionnement, nouveau projet faisant apparaître un manque en termes de compétence	Responsable formation Responsable hiérarchique	- Définition d'indicateurs pour mesure d'impact - Entretien - Réunion - Questionnaire - Référentiels...	En amont du projet
<b>Évaluation des prérequis</b>	Les connaissances et compétences des stagiaires	Formateur	- Test de positionnement - Entretiens	Quelques semaines avant le début de la formation
<b>Pendant la formation</b>				
<b>Évaluation des attentes</b>	Les attentes de chacun par rapport à la formation : leurs intérêts, leurs enjeux, leurs questionnements	Formateur	- Tour de table - Questionnaire	Au début de la formation (ou avant la formation)
<b>Évaluation des acquis</b>	La compréhension et l'assimilation des savoirs et savoir-faire	Formateur	- Test, QCM, Quizz - Étude de cas - Simulation - Mise en situation - Examen	Tout au long de la formation
<b>Évaluation de satisfaction dite « évaluation à chaud »</b>	L'opinion et le ressenti des formés sur la prestation (voir ci-dessous)	Formé	- Questionnaire de satisfaction - Tour de table - Questions informelles au groupe - Entretien	Pendant et en fin de formation  Dans les deux semaines qui suivent la formation

<b>Attestation de fin de formation</b>	- La progression du formé au regard des objectifs - Les acquis de la formation	Formé	- Attestation de fin de formation - QCM - Etudes de cas - Exercices	« A l'issue de la formation » l'attestation est remise au formé
<b>Après la formation « Évaluation à froid »</b>				
<b>Évaluation pédagogique</b>	L'action de formation a-t-elle répondu aux objectifs qui lui étaient fixés ?	Responsable formation	- Bilans sur le fond (contenus) et la forme - Mesure de l'atteinte des objectifs pédagogiques	A l'issue de la formation et quelques mois après
<b>Évaluation du transfert sur les situations de travail</b>	L'application des acquis de la formation en situation de travail	Responsable hiérarchique Parfois le formateur	- Observation sur poste - Entretien après la formation - Plan d'actions - Entretien annuel	Dans les semaines qui suivent le retour de formation
<b>Évaluation des effets de la formation</b>	Les effets mesurables ou observables de la formation sur l'amélioration de l'efficacité du formé et de son équipe	Responsable hiérarchique Responsable formation	- Indicateurs d'impact - Tableaux de bord - Entretien annuel d'évaluation - Enquêtes - Questionnaire	Plusieurs mois après le stage

## Comment mettre en œuvre l'évaluation à chaud ?

Bien connue, elle est simple à mettre en œuvre à la fin de la formation. Elle comporte des questions sur :

- le contenu ;
- l'animation ;
- la documentation remise ;
- l'organisation ;
- les conditions matérielles ;
- l'interaction dans le groupe ;
- la réponse aux attentes ;
- la satisfaction globale ;
- les thèmes sur lesquels le stagiaire envisage des prolongements.

### QUELQUES CONSEILS

- Utiliser une échelle de satisfaction à quatre ou cinq niveaux. En effet, sur une échelle à trois niveaux, les personnes auront tendance à se positionner au milieu, ce qui n'apporte que peu d'informations.

Par exemple : Très insatisfait, insatisfait, plutôt satisfait, satisfaisant, très satisfait

Ou tout à fait, suffisamment, insuffisamment, pas du tout

- Laisser quelques lignes sous chaque question pour des commentaires éventuels.
- Formuler les questions de manière simple et ne prêtant pas à de multiples interprétations.
- Limiter le questionnaire à une feuille recto verso.

Les réponses au questionnaire de satisfaction font l'objet d'un traitement et d'une analyse, sous forme de tableau de bord par exemple. Ce suivi permet de repérer les dysfonctionnements et de procéder aux réajustements nécessaires.

#### Attention !

Le questionnaire ne remplace pas le tour de table qui permet aux stagiaires d'exprimer oralement leur ressenti. Le formateur y gagne d'autres informations utiles qui peuvent compléter ou atténuer certaines réponses écrites.

## Qu'est-ce que l'attestation de fin de formation ?

Cette attestation a été créée par la loi du 24 novembre 2009 et doit être délivrée à tout stagiaire en formation, à l'issue de sa formation, par l'organisme de formation ou l'entreprise (si la formation se déroule en interne). Elle est destinée à faciliter le renseignement par le salarié de son passeport orientation formation.

Le formé, en fonction de sa situation, est amené à se prononcer sur la nature de l'action :

- adaptation et développement des compétences ;
- promotion ;
- prévention ;
- conversion ;
- acquisition, entretien ou perfectionnement des connaissances ;
- qualification.

Cette attestation liste les objectifs de la formation à partir desquels le formé est amené à se positionner en terme d'acquisition. Pour chaque objectif formulé, le formé indique si les connaissances/compétences :

- ont été acquises ;
- sont en cours d'acquisition ;
- sont à acquérir.

## Comment mettre en œuvre l'évaluation à froid ?

### ÉVALUATION EN DEUX TEMPS

Elle concerne le plus souvent le salarié et son responsable hiérarchique. Elle résulte d'un accompagnement pour mettre en pratique les acquis de la formation. Ainsi, au retour dans l'entreprise, manager et formé définissent de quelle manière le salarié pourra utiliser ses acquis, sous la forme d'un plan d'action. Cette étape est très importante car si des acquis ne sont pas mis en pratique rapidement après la formation, il y a de fortes chances pour qu'ils soient perdus.

Quelques mois plus tard, une co-évaluation est réalisée par le responsable hiérarchique et le formé. Elle permet, d'une part, de vérifier si les acquis de la formation ont bien pu être mis en œuvre. D'autre part, c'est le moment d'identifier les effets de la formation. Cela présuppose d'avoir défini et évalué avant la formation les indicateurs que l'on souhaite comparer après la formation.

Un questionnaire peut aider à la réflexion :

- Applique-t-on les acquis de la formation ?
- Rencontre-t-on des difficultés dans la mise en œuvre de ces acquis ?
- Quels sont, avec le recul de la pratique, les éléments les plus utiles dans la formation ?
- Quels sont les manques ou les prolongements nécessaires ?
- Est-ce que la formation a permis l'amélioration de la performance individuelle ?
- Est-ce que la formation a permis l'amélioration de la performance de l'équipe ?
- Observe-t-on un accroissement de la motivation ?
- Enfin, les objectifs de formation définis ont-ils été atteints ?

#### Attention !

Ce type d'évaluation requiert une attention particulière pour prendre en considération d'autres facteurs qui ont permis ou empêché l'atteinte des objectifs (ex : une panne technique, des dysfonctionnements organisationnels, un marché prospère ou, au contraire, en récession...).

L'évaluation à froid fait l'objet d'un entretien spécifique, ou peut se faire lors de l'entretien annuel d'évaluation. Plus rarement, c'est l'organisme de formation qui propose ce type d'évaluation.

La mesure des effets de la formation doit être remontée au responsable formation. En effet, cette évaluation lui est très précieuse pour améliorer chaque formation.

Au moment de faire le bilan du plan de formation, sa vision globale sur l'ensemble des formations lui permettra d'argumenter sur l'efficacité de la formation dans l'entreprise.

## En savoir plus

### A LIRE

- Quelle efficacité de la formation, in *Actualité de la formation permanente* n° 211 de nov.-déc. 2007, édition Centre Inffo.
- *Le plan de formation : conception, réalisation, mises en scène*, Henry-Claude Lafitte, Gérard Layole, édition Dunod-Centre Inffo, 2005, 256 p.
- *Optimiser ses achats de formation*, Dunod-Centre Inffo, édition 2005, 320 p.

**SE FORMER** voir sur notre boutique en ligne : [www.centre-inffo.fr/Les-sessions-de-formation.html](http://www.centre-inffo.fr/Les-sessions-de-formation.html)

- Session de formation « Évaluer une action de formation ».