

Démarche qualité en formation professionnelle



François GALINOU
Vice Président ICPF & PSI
Directeur Associé Pedagogic Agency





Qui suis-je ?

- ❑ Membre de la Commission Française de Normalisation en Formation Professionnelle et de la délégation française à l'ISO TC 232 depuis 2006
- ❑ Membre Fondateur de l'IFCES – International Forum For Certification in Education Services
- ❑ Vice Président de l'ICPF & PSI
- ❑ Directeur Associé de Pedagogic Agency



AGENDA

- De quoi parle t on ?
- Les apports de l'ISO 29990 et la genèse de la norme
- L'intérêt de la norme ISO 29990



DEMARCHE QUALITE EN FORMATION PROFESSIONNELLE DE QUOI PARLE T ON ?



Agenda

Certification – certificat – accréditation – smq

Qui fait quoi ? –

Qu'est-ce qui peut être certifié ? –

Comment ?

Normes en formation professionnelle



Certification

- Démarche volontaire dans le but de faire reconnaître par un organisme extérieur la conformité d'un produit, d'un service ou d'un système, à un référentiel donné.
- "première partie": entreprise elle-même
- "seconde partie": client, organisation professionnelle, syndicat
- "tierce partie": organisme de certification



Certificat & accréditation

- Certificat
 - Attestation de conformité
 - **Certificat accrédité !**

- Accréditation

- Référentiel de certification

- Qualification

Systeme de management de la qualite



- Systeme de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matiere de qualite
- Il s'agit de l'ensemble des structures, des dispositions et des moyens necessaires pour mettre en oeuvre le management de la Qualite



Qui fait quoi ?

□ Qui normalise ?



□ Qui conçoit les normes ?

- Les membres des commissions : des professionnels qui financent les travaux

□ Qui certifie ?

- En France : AFNOR Certification, Bureau Veritas, ... ISQ, ... ICPF & PSI,

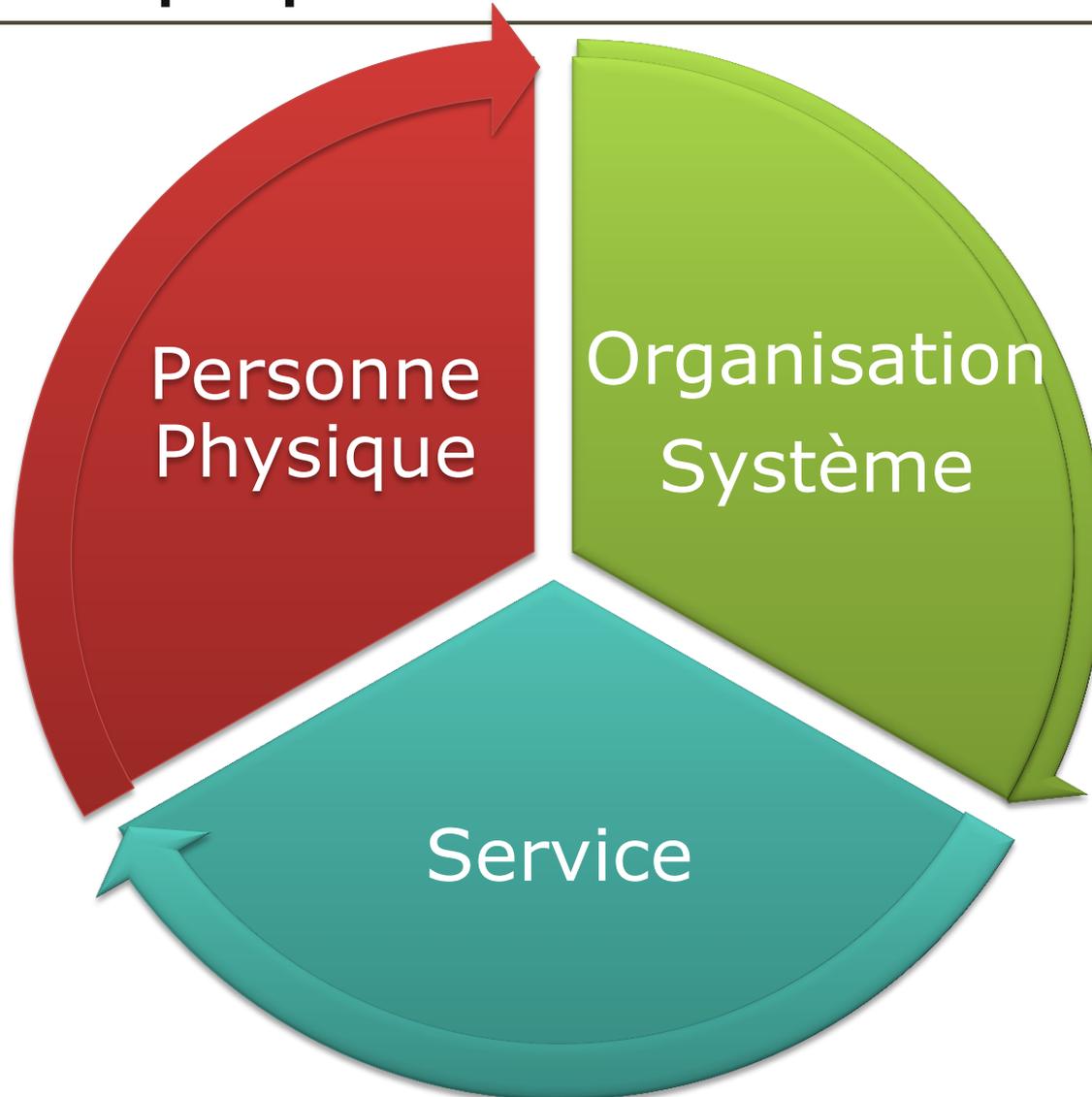


□ Qui accrédite ?





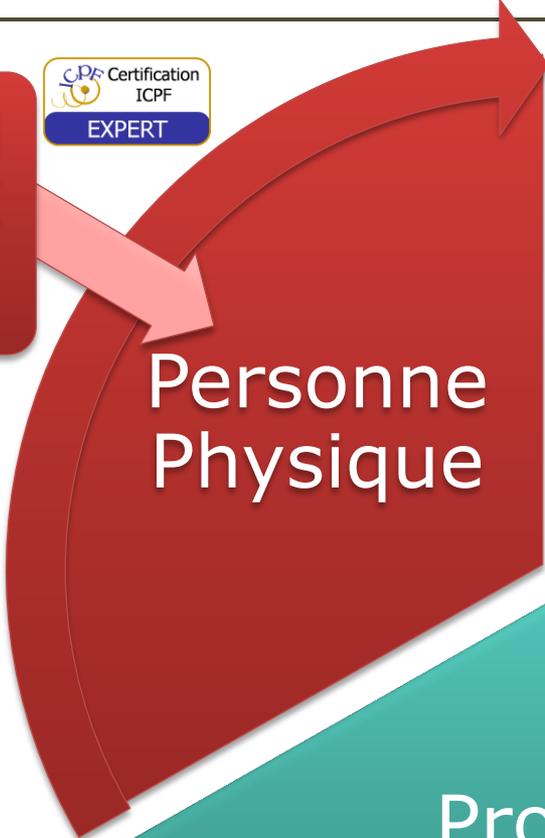
Qu'est ce qui peut être certifié ?



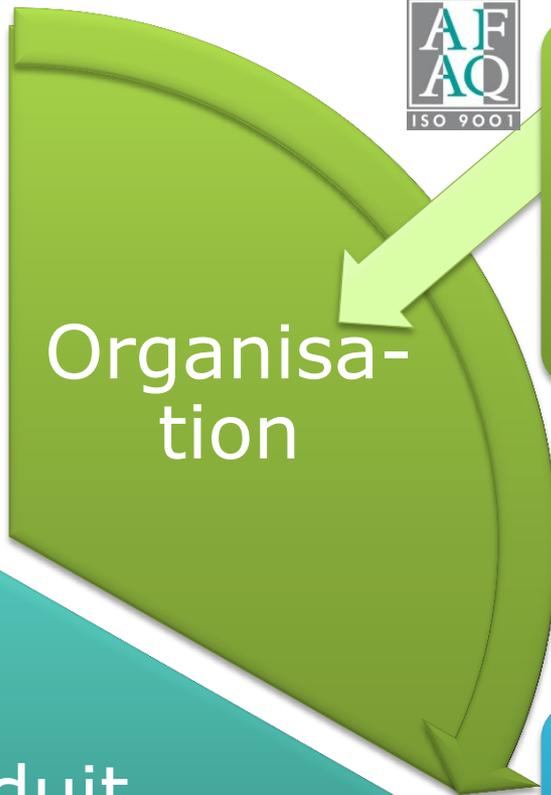
Comment ?



Référentiel
ICPF & PSI
...



Personne
Physique



Organisa-
tion



ISO 9001
ISO 29990
OPQF
...



Produit
Service



NF X50-750
NF X50-755
NF X50-756
NF X50-760
NF X50-761
...



Norme

- Document de **référence** approuvé par un institut de normalisation reconnu (ISO, AFNOR, ...)
- Elle définit des **caractéristiques** et des **règles** volontaires applicables aux activités
- Consensus entre l'ensemble des parties **intéressées** d'un marché ou d'un secteur d'activité



Norme

- Répertoire de communication
- Outil de description partageable d'une réalité en mouvement
- Un élément fondateur d'une culture



Normes AFNOR

- ❑ NF X 50-750 - Terminologie
- ❑ NF X 50-755 - Demande de formation - Méthode d'élaboration de projets de formation".
- ❑ NF X50-756 - Demande de formation - Cahier des charges de la demande
- ❑ NF X50-760 - OF - Informations relatives à l'offre
- ❑ NF X 50-761 - OF - Service et prestation de service

+ Guides de lecture :

FD X 50 - 751 - Terminologie

FD X50-758 : Formation en alternance - Guide de lecture des normes de la formation



Normes AFNOR - projet de refonte

- Demande de la DGFP de refonte
- Le résultat
 - Les personnes / les organismes / les services
 - Une norme processus
 - Faire identifier les processus mis en œuvre hors face à face
 - Une norme « services »
 - Objectif – assurer la pérennité de la certification NF FORMATION
- Pouvoir financer l'activité des OF et satisfaire les attentes des parties prenantes



Normes ISO

- Management de la qualité
 - ISO 9001:2008
 - ISO 9000:2005 – vocabulaire

- Management de la qualité en formation professionnelle
 - ISO 10015 - Management de la qualité — Lignes directrices pour la formation
 - IWA 2 - Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education
 - ISO 29990 – Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles – Exigences de base pour les prestataires de services

- <http://www.boutique.afnor.org>



Les autres référentiels (FP)

- ISQ – comité OPQF
 - Fédération Française de la Formation Professionnelle
 - CQP Formateur Consultant
 - **L'ISQ délivre un certificat accrédité !**



Les autres référentiels (Hors FP)

- ❑ Il en existe dans tous les champs d'activité
- ❑ Elle ne sont pas faites forcément par la commission française de normalisation en formation professionnelle



Exemple

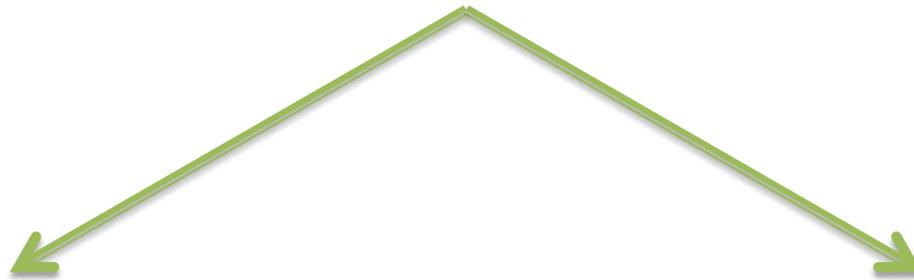
- ISO 24803:2007
- Elle détermine les règles minimum de sécurité pour la formation à la plongée sous-marine à des fins récréatives!
- Faite par une commission composé de professionnels du tourisme



NORME ISO 9001 et FORMATION



UN SYSTÈME DE MANAGEMENT



Structure en 4 points

8 principes de
management de la qualité

AXE

8 principes de management de la qualité



1. Organisme à l'écoute du client
2. Leadership
3. Implication du personnel
4. Approche processus
5. Management par approche système
6. Amélioration continue
7. Approche factuelle pour la prise de décision
8. Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs



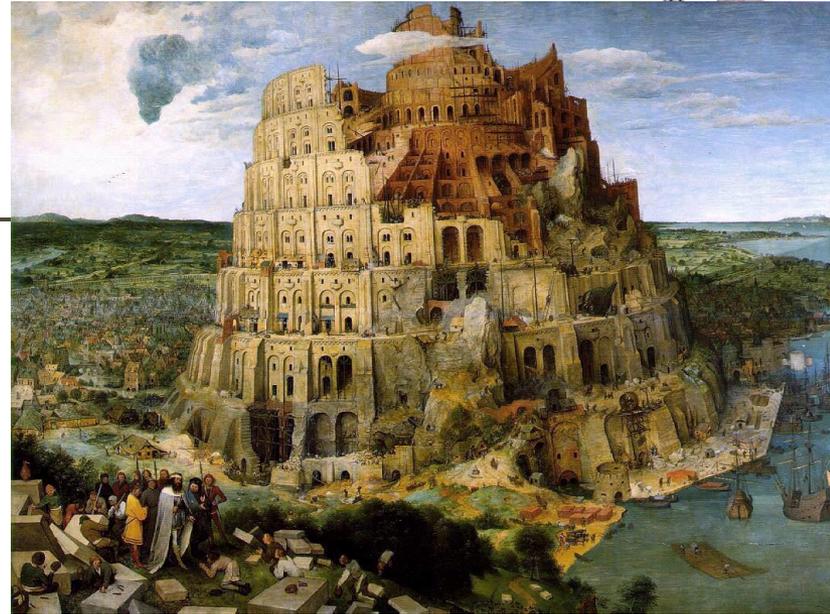
3 - Implication du personnel

□ Il faut :

- Identifier les besoins en compétence et en formation (recenser)
- Etablir le plan de formation (prévoir)
- Réaliser le plan de formation (pratiquer)
- Gérer des dossiers individuels du personnel (enregistrer)
- Evaluer les formations, les organismes de formation et les personnels formés (progresser)

Et également...

- ❑ Le client normalise
- ❑ Le prestataire normalise
- ❑ Le financeur (OPCA) normalise
- ❑ L'état normalise
- ❑ Il y a un problème quand il y a une norme et il y en a également quand il y en a trop !





Menaces et opportunités

- Se voir imposer une norme contraignante
 - La solution : **participer** aux travaux de normalisation

- Ré inventer la roue
 - La solution : rechercher la **compatibilité**



Conclusion sur la qualité en FP

- Les normes sont des modèles pour décrire, faire comprendre et faire reconnaître son activité et son organisation aux parties prenantes
- Les normes sont une conséquence inévitable du développement de l'activité de formation



LA NORME ISO 29990

LA GENESE ET LES APPORTS



Agenda

- Situation internationale & française
- Intention
- Historique
- Les apports



La situation internationale

- ❑ Importance de la certification croissante : les organismes de formation avec des certifications sont préférées
- ❑ L'internationalisation et la globalisation des services de formation progressent
- ❑ Les exportations de services de formation augmentent
- ❑ Volonté stratégique de l'Allemagne d'obtenir une norme pour identifier les organismes compétents
- ❑ Volonté stratégique du Japon d'adapter son système de formation professionnelle continue



La situation française

- Normes AFNOR - NF Service FORMATION
 - En cours de refonte - 65 OF certifiés (source FFP)
- ISO 9001
 - 40 organismes certifiés (source FFP)
- OPQF (FFP)
 - D'une « qualification » 2de partie vers une « certification » Tierce Partie - 900 certifiés
- ICPF & PSI
 - Du référentiel ICPF à une norme ISO - 400 certifications
- Intervention de l'État – Réforme de la formation professionnelle
 - Exiger des preuves de l'expertise de l'organisme et de sa démarche qualité
- Les besoins du secteur
 - Prise en compte des besoins des parties prenantes : apprenant, financeur, état, entreprise, manager...
 - Identification de l'ensemble des processus pour les faire financer
 - Passage de la Formation Obligation à la Formation Compétitivité



L'intention générale de la 29990 !

- Construire un référentiel qui permettent d'identifier et de faire identifier un organisme de formation par l'ensemble des parties prenantes

- Ce qu'il fait et ce qu'il est !



Historique

- Projet lancé par l'Allemagne
 - Faire une norme de services et d'organisation
 - Sur le principe de l'ISO 9001
 - Pour certifier les OF

- Les participants au projet : France, Japon, États-Unis, Irlande, Royaume Uni, Canada, Kenya, Russie, Finlande, Australie, Pays-Bas



Les réunions de travail du TC 232

- Eté 2006 – Lancement du Projet
- 2007 – Berlin
- 2007 – Paris
- 2008 – Philadelphie
- 2008 – Sydney
- 2009 – Tokyo
- 2010 – Londres
- 2010 – **Beijing**
- 2010 – Montréal
- 2011 - Beijing





La philosophie de l'ISO 29990

- Faire identifier un organisme de formation et son expertise ?
- Trois axes pour se décrire, se faire identifier et reconnaître !
- Compatible avec la norme ISO 9001
- 3 6 5 10

3 AXES

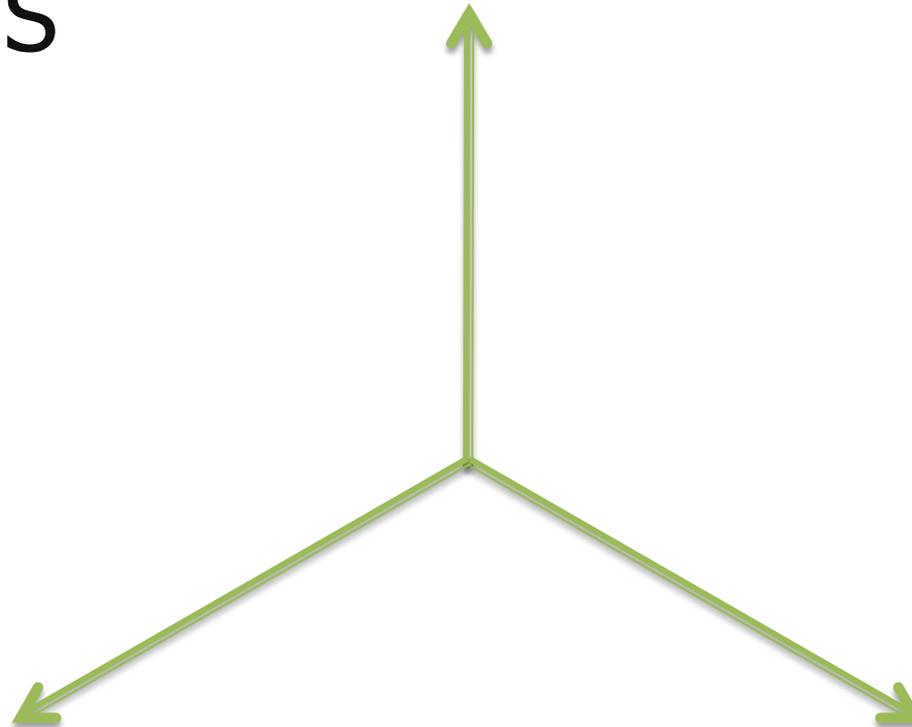
6 CONCEPTS

5 PROCESSUS

10 POINTS



6 Concepts



Management
en 10 points

Service
En 5 Processus



Axe 1 – 6 CONCEPTS CLES

CONCEPT 1 - Éducation non formelle

CONCEPT 2 - Facilitateur

CONCEPT 3 - Services d'apprentissage

CONCEPT 4 - Parties prenantes

CONCEPT 5 - Curriculum

CONCEPT 6 - Transfert de l'apprentissage

Axe 2 – SERVICE EN 5 PROCESSUS





Axe 3 – MANAGEMENT 10 POINTS

1. Exigences générales
2. Stratégie et gestion
3. Revue de direction
4. Actions préventives et correctives
5. Management financier & des risques
6. Gestion des ressources humaines
7. Management de la communication
8. Allocation des ressources
9. Audits internes
10. Retour d'information



Axe 1 – Formation Non Formelle

- En dehors des systèmes d'enseignement élémentaire, secondaire ou supérieur reconnus





Axe 1 - Facilitateur

- A l'origine, le TC ne voulait pas dire « Trainer ». « Facilitator » a été retenu.
- Tous les membres du PSF travaillant avec les apprenants pour les aider dans leur apprentissage.

~~Formateur~~
A l'origine, le TC ne voulait pas dire « Facilitateur ».

~~Trainer~~
« Facilitator » a été retenu.

- Impact sur l'apprenant, mais faire comprendre l'accompagnement de l'apprenant dans son parcours

Facilitator



Axe 1 – Learning - apprentissage

Formation

Apprentissage

- Training – formation - apprentissage
 - Formateur/of vers Apprenant
 - Apprenant avec l'accompagnement du Facilitateur apprend
- Services pour apprendre





Axe 1 – Concepts : Notion de Client

- Parties prenantes \Rightarrow parties intéressées = Acteurs de la décision et de la prestation

- En pratique et en France :
 - Décideur (Responsable hiérarchique, Chef d'entreprise, ...)
 - Apprenant
 - Financeur (Entreprise, OPCA, État, ...)
 - Influent /Prescripteur (OPCA, État, Pôle Emploi, ...)





Axe 1 – Curriculum & Transfert

- **Plan d'études** élaboré par le PSF qui décrit les **objectifs** à atteindre, le **contenu**, les **résultats** de l'apprentissage, les **méthodes d'enseignement et d'apprentissage**, les **processus d'évaluation**,



- Mise en œuvre de ce qui a été appris (au poste de travail)



Axe 3 – Management – 10 points

1. Exigences générales ✓ **ISO 9001**
2. Stratégie et gestion ✓ **ISO 9001**
3. Revue de direction ✓ **ISO 9001**
4. Actions préventives et correctives ✓ **ISO 9001**
5. Management financier & des risques ✓ **ISO 9001**
6. Gestion des ressources humaines A ✓ **ISO 9001** me
7. Management de la communication Plus ✓ **ISO 9001** degré
8. Allocation des ressources ✓ **ISO 9001** de plan de
9. Audits internes ✓ **ISO 9001** communication à faire
10. Retour d'information des parties prenantes ✓ **ISO 9001**



Conclusion

- ❑ 3 ans de travail pour élaborer une norme internationale
- ❑ Une nouvelle perspective sur la formation adaptée aux enjeux économiques et sociaux comme aux attentes des parties prenantes
- ❑ Une norme lourde et contraignante a été évitée !



ISO 29990 – L'INTERET



Pour tous - l'intérêt de la 29990

- Norme internationale. Elle ne peut plus qu'évoluer. A l'image de l'ISO 9001.

- Compatible avec l'ISO 9001
 - Un organisme certifié ISO 9001 sera rapidement et simplement certifié ISO 29990
 - Un of pourra obtenir la certification ISO 29990 avec moins d'effort de conception de document et après la certification ISO 9001 sans remettre en question son système de management ou son référentiel



Pour tous - L'intérêt de la 29990

- Modèle de description plus qu'un ensemble d'exigence : plus simple que les normes françaises

- Elle sert de référence pour l'évolution des normes françaises
 - Ne pas réinventer la roue
 - Compatibilité



Pour l'organisme de formation

- S'organiser en fonction d'une norme ISO
 - Identifier ses points forts
 - Identifier ses points d'amélioration
 - Outil de travail

- Se faire identifier comme un organisme de formation en France et à l'international
 - par la certification
 - LE POIDS D'UNE NORME ISO !



Pour les clients et les financeurs

- ❑ Les clients et les financeurs adopteront plus facilement une norme ISO (marque plus connue). Ils mettront du temps.
- ❑ Une référence pour exprimer leurs propres exigences
- ❑ Les clients et les financeurs pourront comprendre ce que doit faire un organisme de formation, en particulier, ses contraintes



Pour l'apprenant

- Ses besoins sont pris en compte
- Il est accompagné dans son apprentissage
- Ses acquis sont évalués au poste de travail



Pour le formateur

- Formateur occasionnel, junior et senior
- Un outil pour analyser et améliorer sa pratique
- Une nouvelle perspective
- Se professionnaliser ou faire reconnaître sa compétence



Les acquis de l'ISO 29990

- ISO 29990 - 30 organismes certifiés – 50 dossiers en cours essentiellement en Allemagne et Europe Centrale (estimation FG)
- 2 certifiés en France (3 organismes certificateurs la proposent)
- Un seul organisme certificateur (allemand) est à même de délivrer un certificat accrédité



Merci de votre attention

Questions & Réponses



François GALINOU

06.11.81.15.19

fgalinou@pedagogicagency.com