

# Pro RH

## Organisme de formation et démarche qualité

- Bien choisir son prestataire.
- Opter pour les organismes engagés dans une démarche qualité.
- Se repérer dans les normes, certifications, labels.

### À QUOI ÇA SERT ?

La formation est un investissement. Faire appel à un prestataire reconnu par un label, une certification ou une norme, c'est l'assurance pour votre entreprise de :

- recourir à un organisme au professionnalisme avéré ;
- sécuriser votre achat de formation ;
- bénéficier d'actions pertinentes, conformes à vos exigences ;
- se mettre en conformité avec les procédures administratives imposées par la réglementation.

### COMMENT FAIRE ?

Au moment de faire votre choix :

- vérifiez bien que le prestataire dispose d'un numéro de déclaration d'activité ;
- privilégiez les organismes et/ou les prestations clairement identifiés sous un label, une norme ou une certification (ISO 9000, ISQ - OPQF...).

ÉTAPE  
1

### S'assurer que l'organisme de formation est déclaré

L'organisme de formation doit disposer d'un numéro de déclaration d'activité délivré par le Préfet de région. Une formalité indispensable à vérifier : elle conditionne les prises en charge financières d'Intergros.

**Attention !** Le numéro de déclaration d'activité n'est pas une garantie de qualité.

ÉTAPE  
2

### Juger de la qualité de l'organisme de formation

#### Normes, certifications, labels... : comment se repérer ?

**Les normes** sont des documents de référence avec comme objectifs de pallier les risques de dysfonctionnement et de proposer des solutions aux problèmes intervenant dans la relation client-fournisseur. Elles traduisent une démarche volontaire d'engagement du prestataire de satisfaire un niveau de qualité et de sécurité approuvé par un institut de normalisation reconnu tel que l'AFNOR (norme française : NF). L'AFNOR est un institut membre des associations de normalisation européenne (EN) et internationale (ISO).

Les normes NF sont des référentiels qui spécifient les caractéristiques de produits ou de services. Par exemple :

- ➔ NF 50-756- Formation professionnelle- Demande de formation- Cahier des charges de la demande ;
- ➔ NF 50-760- Formation professionnelle- Organisme de formation- Informations relatives à l'offre ;
- ➔ NF 50-761- Formation professionnelle- Organisme de formation- Service et prestation de service.

Pour aller plus loin : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

Ainsi la norme ISO 9001 définit les critères pour un système de management de la qualité, avec notamment une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue. C'est l'assurance pour les clients d'obtenir des services uniformes et de bonne qualité.

Pour aller plus loin : [www.iso.org](http://www.iso.org)



COMMERCE DE GROS  
ET INTERNATIONAL

**Les certifications** sont des procédures qui permettent d'assurer qu'un système qualité ou de service est conforme aux exigences établies par des normes homologuées (NF, ISO 9001).

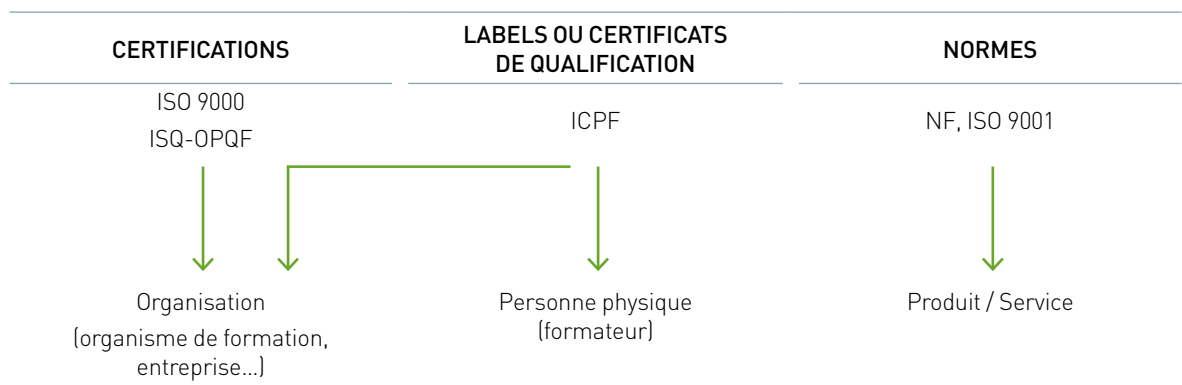
Par exemple :

- ➔ la certification NF-Service formation est basée sur les normes AFNOR NF X 50-761, NFX 50-760 et NF X 50-756 ;
- ➔ la certification ISO 9000 est basée sur l'engagement pris par l'entreprise d'appliquer une norme internationale relative aux modèles s'assurance de la qualité (ISO 9001).

**Les labels ou certificats de qualification** des organismes de formation ou des formateurs attestent de leurs compétences et expériences. Ils sont délivrés aux organismes de formation par l'ISQ-OPQF (Qualification des services intellectuels-Office professionnel de qualification des organismes de formation) et aux formateurs par l'ICPF (Institut de certification des professionnels de la formation).

Pour aller plus loin : [www.isqualification.com](http://www.isqualification.com) et [www.certif-icpf.org](http://www.certif-icpf.org)

### En résumé



### Des outils, pour la mise en application

↓ FICHE OUTIL → 13 • Grille d'analyse des prestations de formation