

N° d'identification : NF 214
N° de révision : 8
Date de mise à jour : 04/05/2018
Date de mise en application : 14/05/2018



Règles de certification



Organisme Certificateur :
AFNOR Certification
www.marque-nf.com.com
certification@afnor.org



SOMMAIRE

PARTIE 0 : APPROBATION-REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION	3
PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	5
1.1 Définition du demandeur	6
1.2 Champ et périmètre de certification.....	9
1.3 Spécifications complémentaires	11
PARTIE 2 : LES ENGAGEMENTS A RESPECTER	13
2.1 Maîtrise de la prestation de service.....	13
2.2 Exigences supplémentaires dans le cas d'un demandeur multi-sites	65
PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission	67
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification.....	67
3.2 Etude de recevabilité.....	67
3.3 Modalités de contrôles d'admission.....	68
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification	75
PARTIE 4 : VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de référence à la certification	77
4.1 Les modalités de référence à la certification	77
4.2 Le modalités d'utilisation de la marque NF Service	77
PARTIE 5 : FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi	80
5.1 Modalités de contrôle en suivi	80
5.2 Evaluation des résultats et décision de certification	85
5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande.....	85
PARTIE 6 : LES INTERVENANTS	92
6.1 AFNOR Certification.....	92
6.2 Comité particulier	93
PARTIE 7 : LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION	95
7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service	95
7.2 Recouvrement des prestations.....	96
PARTIE 8 : LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION	97
8.1 Le dossier d'admission.....	97
8.2 Le dossier de suivi et/ou de modifications	103
PARTIE 9 : LEXIQUE	105
ANNEXE 1 :	111
GRILLE DE CORRESPONDANCE EXIGENCES NF 214 / CRITERES DECRET n° 2015-790 du 30/06/2015	

PARTIE 0

APPROBATION/REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION

Les présentes règles de certification ont été approuvées par le Directeur Général d'AFNOR Certification le 04/05/2018.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

AFNOR Certification en tant qu'organisme de certification accrédité par le COFRAC, sous le n°5-0030, portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr s'engage à élaborer des règles de certification garantissant un niveau approprié d'exigences pour la qualité de service.

Elles peuvent donc être révisées, en tout ou partie, par AFNOR Certification après consultation de l'ensemble des parties prenantes de l'activité certifiée. La révision est approuvée par le Directeur Général d'AFNOR Certification.

MODIFICATIONS

Date de 1^{ère} mise en application des règles de certification : 01/03/2002

Partie modifiée	N° de révision	Date	Modifications effectuées
	0	01/03/1998	Création des règles de certification
	1	01/03/2002	Voir tableau ci-après (selon modèle antérieur)
	2	01/02/2005	Refonte sur la forme des règles selon le modèle AFNOR Certification en vigueur
	2.1 mise à jour	20/06/2005	Mise à jour relative au remplacement de la dénomination de l'organisme certificateur : « AFNOR CERTIFICATION » par « AFAQ AFNOR Certification » et remplacement de « Directeur (Exécutif) » par « Directeur Général Délégué »
1, 2, 3, 4, 5, 8	3	05/07/2006	Mise à jour relative à la prise en compte de la certification dans le cas de réseaux (multisites avec entités juridiques différentes).

Partie 0 : Approbation-révision des règles de certification

Partie modifiée	N° de révision	Date	Modifications effectuées
2, 3, 5	4	10/06/2008	<ul style="list-style-type: none"> - Partie 2 – Mise à jour, éclaircissement et ajout d'exigences complémentaires (en particulier sur l'évaluation de la performance et l'amélioration qualité) - Partie 3 – Modification de la base de calcul des audits (+/- 10 ETP au lieu de +/- 5 ETP) - Partie 5 – Allègement des contrôles après un cycle de 3 ans - Mise à jour relative de la dénomination de l'organisme certificateur « AFNOR Certification »
2, 3	4.1	15/12/2009	<ul style="list-style-type: none"> - Partie 2 – Mise à jour, éclaircissement d'exigences complémentaires -Partie 3 – Modification de la base de calcul des audits (+/- 10 ETP au lieu de +/- 5 ETP) - Partie 5 – Allègement des contrôles
1, 2, 3, 5, 8, 9	5	07/11/2012	<ul style="list-style-type: none"> - Partie 1 : Modification des gammes de services : intégration de la Formation Initiale - Partie 2 : Mise à jour, modifications et ajout d'exigences complémentaires (en particulier sur la sous-traitance, l'évaluation de la performance et l'amélioration qualité) - Partie 3 et 5 : Modification de la durée des audits - Partie 4 : Mise à jour du logo NF Service et des modalités de marquage - Partie 8 : Modification des documents à transmettre - Partie 9 : Ajouts de définition
1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9	6	16/06/2014	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des références à la norme NF X 50-760 (version du 27/12/2013) - Partie 3 et 5 : Modification de la durée des audits - Mise en conformité selon le nouveau modèle des règles de certification (intégration de la partie 7) - Partie 7 : modification du dossier de demande
2, 9	7	01/07/2016	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration des chapitres de la NF X50 -761 (version du 20/02/1998) retranscrits en engagement de service et complétés par des éléments de preuves associés - Ajout d'une annexe explicative faisant le lien entre les exigences NF 214 et celles du décret n°2015-790 du 30/06/2015

Partie 0 : Approbation-révision des règles de certification

1, 2, 4, 8 et 9	8	04/05/2018	<ul style="list-style-type: none">- Partie 1 et partie 4 : changement code consommation- Suppression des références à la norme NF X50 -761 (version du 20/02/1998) par la norme NF EN ISO 29993 (version du 14/03/2018)- Partie 2 :<ul style="list-style-type: none">o suppression loi N°78-17 du 6 janvier 1978 sur les droits et libertéso modifications d'exigences- Partie 4 : modification des modalités de marquage (suppression du marquage complet)- Partie 8 : suppression de la demande de déclaration CNIL- Partie 9 : ajout / modification de définitions
			-

PARTIE 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles de certification s'inscrivent dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue dans les articles **L433-3 à L 433-10 et R 433-1 et R433-2 et R 453-1**.

La marque NF Service atteste la conformité aux normes, documents définissant les critères d'un service établis avec l'ensemble des acteurs (professionnels, utilisateurs, prescripteurs) intéressés par ce service. Dans le respect du consensus, AFNOR Certification associe l'ensemble de ces acteurs pour le développement et la mise en œuvre de toute application de la marque NF Service.

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service appliquée aux services de Formation.

Le service faisant l'objet de la certification doit se conformer :

- aux caractéristiques fixées dans les normes
- NF X50-760 (version du 27/12/2013) : « Les informations essentielles sur l'offre de formation - Lisibilité de l'offre de formation »,
- **NF EN ISO 29993 (version du 14/03/2018) : « Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel -- Exigences de services »**
- aux caractéristiques fixées dans le fascicule de documentation FD X50-758 (version de 09/2000) : « Formation en alternance – Guide de lecture des normes de la formation professionnelle »,
- aux caractéristiques et engagements fixés dans la partie 2 des présentes règles de certification.
- aux réglementations en vigueur s'imposant aux activités de formation.

La présente certification est accessible à tout demandeur répondant au champ d'application défini dans les paragraphes suivants.



La norme **NF X 50-750 (version du 15/08/2015) Terminologie** a pour objectif de permettre aux organismes de formation et aux donneurs d'ordres de mieux se comprendre grâce à un vocabulaire normalisé.

1.1 Définition du demandeur

1.1.1 Définition générale

L'organisme est une entité juridique réalisant des prestations de service de formation et/ou d'enseignement.

1.1.2 Définitions spécifiques (demandeur multisites)

1.1.2.1 *Définition d'une organisation multisites* (Selon le Guide IAF – International Accreditation Forum – Version 2 sur la base du guide ISO-CEI 62 : 1996)

Entité présentant :

- une fonction centralisée identifiée (dénommée ci-après « structure centrale ») au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées,
- ainsi qu'un ensemble de bureaux, branches ou autres (dénommée ci-après « établissements secondaires ») au niveau local au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

1.1.2.2 *Exigences dans le cas du demandeur multisites avec la même entité juridique pour l'ensemble de la structure centrale et des établissements secondaires*

- L'organisme doit distinguer un établissement principal (qui correspond à la structure centrale) et un ou plusieurs établissements secondaires qui sont sous la responsabilité de l'établissement principal.

Ces établissements doivent :

- Avoir la même personnalité juridique,
 - Avoir une relation juridique ou contractuelle avec la structure centrale,
 - Etre soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent,
 - Réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans les normes NF X 50-760 (version du 27/12/2013), **NF EN ISO 29993 (version du 14/03/2018)** et dans le fascicule de documentation FD X 50-758 (version de 09/2000) le cas échéant.
- L'organisme est la structure centrale pour l'ensemble des établissements secondaires rattachés. Dans ce cas, **un seul dossier de demande d'admission à la certification est déposé** conformément aux exigences de la partie 8 des présentes règles de certification.

Partie 1 : Objet et champ d'application

- Conditions supplémentaires à respecter par l'organisme (à travers son établissement principal) :
 - Exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou dirigées (cf. partie 2 - § 2.2)
 - Avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout établissement qui lui est rattaché
 - Assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué
 - Déclarer avoir audité tous les établissements avant l'admission (cf. partie 2 - § 2.2)
 - Recueillir et analyser les informations en provenance de tous les établissements ainsi que prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

1.1.2.3 Exigences dans le cas d'un demandeur multisites ayant des entités juridiques différentes entre la structure centrale et les entités rattachées

Dans ce cas, il est possible que certains demandeurs mettent en place un système qualité commun à l'ensemble des établissements (**appelés « entités rattachées »**). Si tel est le cas, ce système doit alors respecter les exigences suivantes :

- **Toutes les entités rattachées doivent avoir un lien contractuel avec la structure centrale et faire l'objet d'un système qualité commun** qui est défini, établi et soumis en permanence au suivi exercé par la structure centrale. Cela signifie que cette dernière a le droit de mettre en place des actions correctives si elles sont jugées nécessaires dans l'une quelconque des entités. **Cette mesure doit donc être stipulée dans le contrat passé entre la structure centrale et les entités rattachées concernées par la certification (cf. condition décrite ci-dessous).**

Exemples d'organisations : réseau en franchise, holding avec filiales, entreprise disposant d'un réseau d'agences commerciales, etc.

- Dans ce type d'organisations, chaque entité juridique (y compris la structure centrale) doit **déposer sa propre demande d'admission à la certification** conformément aux exigences de la partie 8 des présentes règles.
- Par ailleurs, en plus des conditions définies dans le § 1.1.2.2, cette structure **doit établir un contrat avec chacun des établissements précisant** :
 - l'identification de la structure contractuelle en matière de maîtrise de la prestation réalisée par les établissements,
 - les engagements relatifs à la qualité, la conformité à la norme et aux règles de certification,
 - la relation établie entre la structure centrale et chacun des établissements.

Partie 1 : Objet et champ d'application**1.1.2.4 Exigences supplémentaires à respecter par l'organisme multi-sites (avec une seule entité juridique § 1.1.2.2 ou en réseau § 1.1.2.3)**

La structure centrale doit :

- exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou dirigées (cf. partie 2 - § 2.2),
- avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout établissement/entité qui lui est rattaché,
- assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué,
- déclarer avoir audité tous les établissements/entités avant l'admission (cf. partie 2 - § 2.2),
- recueillir et analyser les informations en provenance de tous les établissements/entités,
- être dotée de l'autorité et l'aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

1.2 Champ et périmètre de certification

1.2.1 *Champ de la certification*

Toutes les activités de service définies dans les normes NF X 50-760 (version du 27/12/2013), **NF EN ISO 29993 (version du 14/03/2018)**, et dans le fascicule de documentation FD X 50-758 (version de 09/2000) le cas échéant, sont prises en compte dans le champ de certification.

L'organisme doit déclarer à AFNOR Certification tous les domaines d'activités dans le(s)quel(s) il exerce.

La(es) gamme(s) choisie(s) définisse(nt) le champ de la certification.



La première année N (admission), l'organisme peut limiter sa demande sur une gamme de certification à un ou quelques domaine(s) de formation (ex. bureautique, anglais, management, chaudronnerie, petite enfance ...).

Cependant, dès l'audit de renouvellement (N+1), tous les domaines de formation la gamme certifiée devront être intégrés.

1.2.1.1 *Gamme de certification*

Il faut distinguer les gammes de services qui sont :

- La Formation Initiale (FI) hors alternance*
- La Formation Initiale en alternance (FIA)*
- La Formation Continue (FC) hors alternance *
- La Formation Continue en alternance (FCA)*

L'organisme choisit la (ou les) gamme (s) de services qu'il souhaite proposer à la certification.

NB : L'organisme ne peut se prévaloir de la certification NF 214 que pour la(es) gamme(s) certifiée(s).

Durant les cycles de certification, il pourra faire une demande d'extension pour des gammes supplémentaires.

* cf. lexique partie 9

1.2.2 Périmètre de la certification

L'organisme doit déclarer à AFNOR Certification tous les établissements et/ou les entités juridiques (établissement principal/Structure centrale + établissements/entités rattachés) qui lui sont liés et qui exercent les activités (**tout ou en partie***) concernées par la certification.

* L'ensemble des adresses de l'organisme pourront figurer sur le certificat.

Exemple : adresse administrative du siège, établissements hébergeant des salles de formation...

Nb : les adresses de lieux de formation n'ayant pas d'appartenance ou de bail lié à l'organisme ne pourront apparaître sur le certificat (ex. location de salle).



1.2.2.1 Dans le cas du multisites ayant une seule entité juridique - (§1.1.2.2), il peut choisir dans sa demande (lors de l'admission) son périmètre de certification à condition d'étendre ce périmètre à l'ensemble de ses établissements **sous 3 ans** suivant la demande d'admission.

1.2.2.2 Dans le cas du multi-sites ayant des entités juridiques différenciées (§1.1.2.3) le périmètre reste de la responsabilité de la structure centrale puisque les entités sont juridiquement indépendantes.



Un réseau ne peut demander le droit d'usage de la marque NF Service que si, au minimum, **95 % des entités membres du réseau** ont obtenu la marque NF Service

1.2.3 Possibilités d'extension

Toute demande d'extension d'une gamme de services ou du domaine de certification doit respecter les modèles présentés en Partie 8 (§ 8.2). L'instruction d'une extension suit la procédure définie en Partie 5 (§ 5.3).

1.3 Spécification(s) complémentaire(s)

1.3.1 Cas général

L'organisme doit prouver :

- qu'il respecte l'ensemble de ses obligations légales et réglementaires,
- qu'il dispose de ressources humaines et matérielles lui permettant de réaliser les prestations en conformité avec son offre de service et les exigences des normes NF X 50-760 (version du 27/12/2013), **NF EN ISO 29993 (version du 14/03/2018)** et du fascicule de documentation FD X 50-758 (version de 09/2000), dans le cas des formations par apprentissage
- **qu'il exerce son activité concernée par la certification depuis au moins 2 ans,**
- **que son organisme existe depuis au moins 2 ans.**
- **que sa structure est constituée au minimum de 2 permanents (salariés, associés, CDI ...).**

L'ensemble des justificatifs à fournir est décrit dans la partie 8 du présent document.

1.3.2 Cas du recours à la sous-traitance

Dans le cadre de la formation professionnelle, l'audit accordera une importance particulière au sous-traitant intervenant dans la prestation pédagogique qui doit faire l'objet d'une qualification particulière.

Les autres sous-traitants de prestation tels hébergement, l'équipement, fourniture... devront être gérés avec les exigences d'achat standard.

1.3.1.1 Définition de la sous-traitance

La sous-traitance correspond à toutes les activités du demandeur incluses dans la prestation de service (telle que définie ci-après) que l'organisme ne peut réaliser et qu'il confie donc à un autre professionnel pour la réaliser à sa place.

Il faut distinguer différents types de prestataires sous-traitants :

- Les organismes de formation, qui réalisent une partie ou toute la prestation,
- Les intervenants, qui réalisent une partie de la prestation.

1.3.2.2 Exigences spécifiques

Les spécifications décrites ci-dessous viennent en complément des dispositions d'organisation définies par l'organisme pour assurer la maîtrise de ses sous-traitants (cf. partie 2 - § 2.1.10 du présent document).

L'organisme doit déclarer à AFNOR Certification son volume d'activités sous-traité dans chaque activité réalisée au moyen de la fiche d'activité de service (cf. partie 8 du présent document).

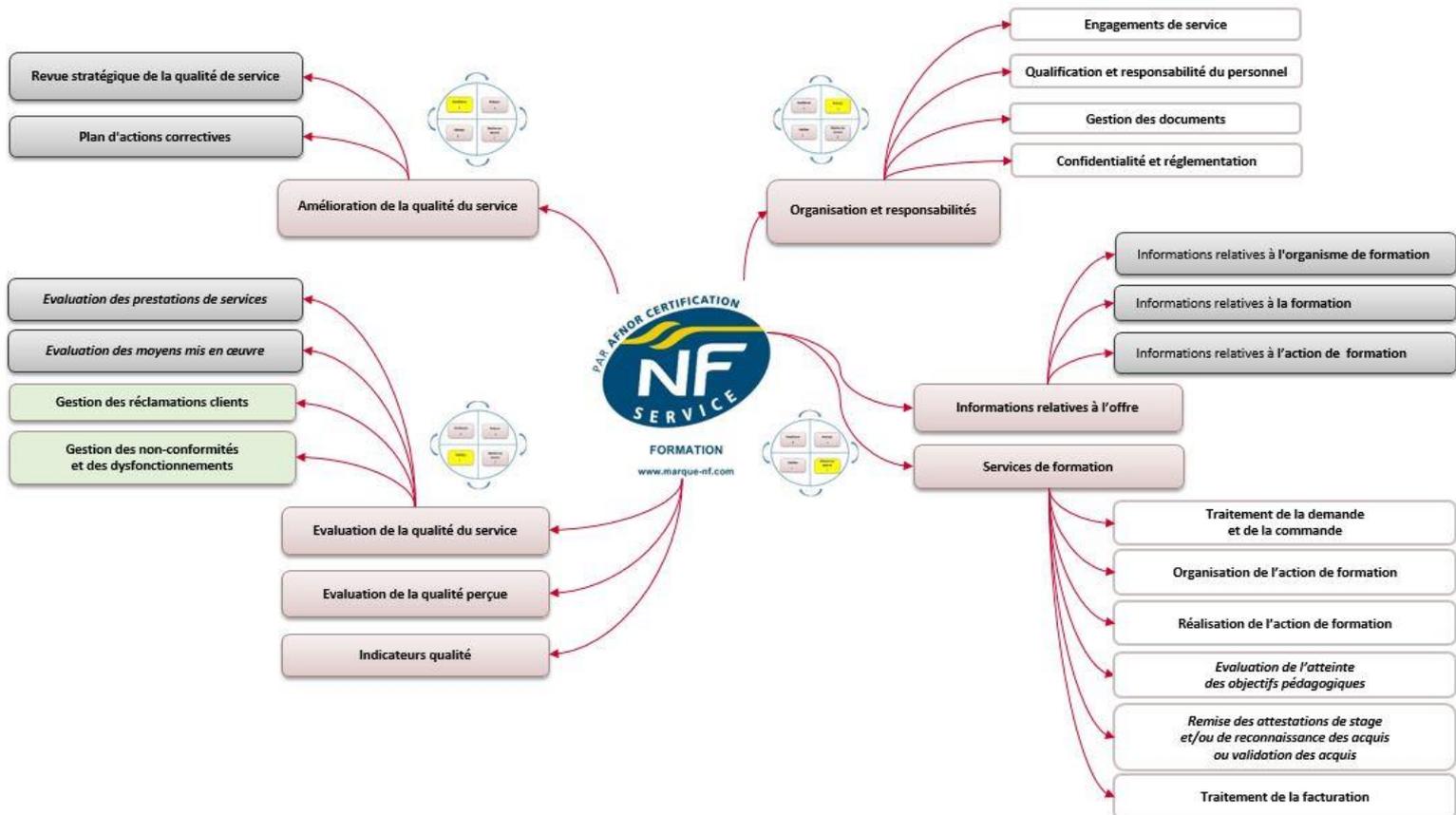
Des modalités de contrôles spécifiques seront mises en place en fonction de la nature et du volume des activités certifiées sous-traitées.

Ces modalités de contrôles sont décrites dans les parties 3 (§ 3.3.1.2.6) et 5 (§5.1.1.2.6) du présent document.

Note : Sont exclues de ces exigences spécifiques les entreprises sous-traitantes étant elles-mêmes titulaires de la marque NF Service Formation

PARTIE 2

LES ENGAGEMENTS A RESPECTER

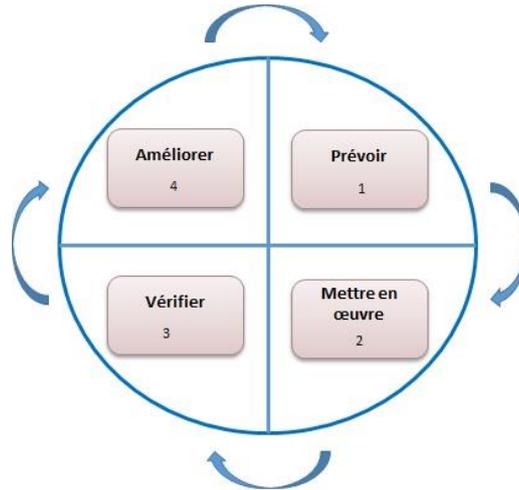


Partie 2 : Les engagements à respecter

En complément des exigences décrites dans la partie 1, l'organisme doit **définir et documenter** :

- ses activités de formation et/ou d'enseignement, ainsi que le champ et le périmètre de certification demandée,
- les dispositions en matière d'organisation, de documents, de moyens matériels et humains qu'il met en place pour garantir la maîtrise de la qualité de service appliquée aux activités de formation **et/ou d'enseignement**.

La démarche de qualité de service est basée sur la **roue de Deming** ou boucle de l'amélioration continue :

**Application de la boucle pour la NF 214 :**

L'étape ① Prévoir correspond à la définition **des engagements de l'organisme**, des responsabilités, des dispositions en termes de respect de la confidentialité et de devoir d'information et de conseil

L'étape ② Mettre en œuvre correspond à la définition des dispositions d'organisation pour les processus opérationnels liés à la prestation réalisée par **l'organisme** (telle que décrite dans la norme NF X 50-760 et **NF EN ISO 29993 (version du 14/03/2018)** et dans le fascicule de documentation FD X 50-758) et la gestion documentaire.

L'étape ③ Vérifier correspond à l'évaluation des performances (mesures des indicateurs de performance), au traitement des réclamations des clients, des résultats des évaluations de la qualité de service et de la qualité perçue.

L'étape ④ Améliorer correspond à la mise en place des actions d'amélioration.

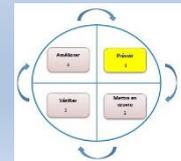
2.1 Maîtrise de la prestation de service

2.1.1 Organisation et responsabilités

Note explicative :

Ce chapitre correspond à la première étape de la roue de Deming « **Prévoir** » :

- Prévoir ses orientations et ses engagements de service,
- Prévoir les responsabilités au sein de la structure,
- Prévoir les dispositions nécessaires pour assurer le respect de la confidentialité, de principes de déontologie et exercer son devoir d'information et de conseil.



2.1.1.1 **Engagements de service**

- L'organisme doit **définir des engagements de service en lien avec les besoins et attentes** de ses clients (internes et externes).

Il doit définir et documenter la façon de garantir ses engagements, et d'en mesurer le respect.

Ces engagements de service doivent être engagés par la direction, diffusés et connus de tout le personnel.

Ils participent à l'expression de la stratégie de la qualité de service de l'organisme.

- L'organisme doit pouvoir démontrer, par quelque manière que ce soit, que ses clients (entreprise, apprenant, financeur public...) ont connaissance de ses engagements de service.

2.1.1.2 **Qualification et responsabilité du personnel**

- **Les responsabilités de décision et de production doivent être identifiées et connues. Cela peut se traduire par un organigramme fonctionnel.**
- **Toute personne qui participe, sous le contrôle de l'organisme, à la réalisation et/ ou maîtrise du service doit connaître son champ d'intervention et son niveau d'autorité dans la prise de décision.**
- **L'organisme doit s'assurer d'avoir identifié les aptitudes et compétences requises et mettre en place un management permettant de démontrer la validation des personnes à qui sont confiées les missions.**
- **L'organisme doit désigner un coordinateur qui s'assure du respect des exigences et de l'amélioration continue. Il peut s'appuyer sur des correspondants par activité, par établissement, par service... qu'il coordonne.**

2.1.1.3 **Gestion des documents***

Documents :

- L'organisme doit définir les règles de gestion et de diffusion des documents **nécessaires à la maîtrise des activités et au respect** des engagements de service ainsi que celles des enregistrements associés et les diffuser auprès de toute personne intervenant dans la réalisation du service.
- Les documents doivent **comporter des éléments de maîtrise (ex. nbre page sur page, date, titre, numéro de version ...)** permettant d'en garantir la bonne utilisation dans une version unique et à jour.
- L'organisme doit définir et mettre en place un système de révision des documents.

Enregistrements :

- Les enregistrements doivent être conservés au minimum 3 ans afin d'assurer une traçabilité entre chaque audit. **Cette disposition ne dispense pas l'organisme de satisfaire aux règles légales et des exigences clients de conservation des documents.**
- L'organisme doit définir son système de classement des enregistrements, **d'archivage et de sécurisation.**

2.1.1.4 **Confidentialité et réglementation**

- L'organisme doit décrire les dispositions adéquates mises en place pour garantir la confidentialité des informations relatives aux clients (notamment le respect de la réglementation relative au traitement des données à caractère personnel).
- L'organisme doit s'assurer de respecter l'ensemble des exigences légales et réglementaires (cf. § 1.3.1) qui le concerne.

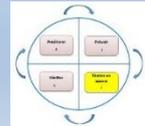
* Cf. lexique partie 9

2.1.2 Processus de production du service

Note explicative :

Ce chapitre correspond à la deuxième étape de la roue de Deming « **Mettre en œuvre** » :

- Identifier les éventuels engagements de service complémentaires à ceux décrits dans la norme NF X 50-760 et **NF EN ISO 29993** et du fascicule de documentation FD X 50-758,
- Identifier et définir les dispositions d'organisation pour les activités opérationnelles décrites dans la norme **NF EN ISO 29993**
- Mettre en œuvre les dispositions d'organisation et en assurer une traçabilité.



2.1.2.1 Dispositions d'organisation pour la mise en œuvre des engagements de service (Normes NF X 50-760 et NF EN ISO 29993)

L'organisme doit disposer d'une organisation permettant de maîtriser les moyens mis en œuvre pour réaliser le service et assurer la pérennité des exigences définies aux articles :

- 5, 6 et 7 de la norme NF X 50-760 et,
- 4 à 14 la norme **NF EN ISO 29993**.
- du fascicule de documentation FD X 50-758

L'organisme doit démontrer la fiabilité de son organisation permettant de garantir la qualité et la performance du service.

2.1.3 Éléments de preuve

L'organisme doit dimensionner son organisation au regard de sa stratégie, de ses engagements de service, du niveau d'adaptation de ses prestations en fonction des bénéficiaires (apprenants, demandeurs, donneur d'ordre).

Pour cela, il doit faire référence à des modèles, des documents et/ou des enregistrements (quel que soit le support) pour réaliser la prestation de service et démontrer son niveau de performance au regard de ce qui est attendu.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.4 Informations relatives à l'offre

L'organisme doit respecter au minimum les exigences de la norme **NF X 50-760** et notamment les éléments de traçabilité de tous les documents papiers ou numériques utilisés dans la communication des entités clientes.

Le tableau ci-dessous indique les informations qui doivent être communiquées dans le cadre de l'information sur l'offre.

Les informations sont organisées sur 3 parties :

- 1^{ier} : informations concernant l'organisme de formation,
- 2nd : informations relatives au domaine de formation,
- 3^{ème} : informations spécifiques à une offre de formation,

et réparties sur 4 colonnes :

- 1^{ière} : informations pouvant être communiquées,
- 2^{ème} : concerne la communication informationnelle (catalogue, web, ...).
- 3^{ème} : concerne toutes les informations qui doivent être impérativement connues par le donneur d'ordre avec la signature d'un document

Les colonnes définissent les obligations de communication comme suit

X	elles doivent être impérativement communiquées
?	c'est à la discrétion de l'organisme mais lorsqu'elles sont communiquées, elles peuvent être soumises à certaines obligations
=	ces informations doivent être communiquées obligatoirement dans certains cas (par exemple offres s'adressant aux demandeurs d'emploi, formation certifiante...). Ces informations s'analysent au regard du cahier des charges de la demande ou des bénéficiaires concernés par l'information.

Partie 2 : Les engagements à respecter

	Information	Contrat	Remarque
Informations relatives à l'organisme de formation			
Informations administratives			
Date de mise à jour des informations	x	x	
Nom de l'organisme / raison sociale	x	x	
Date de création de l'organisme de formation	?	?	
Numéro de conformité de l'organisme de formation en matière de FPC	?	x	Attention la communication de ce numéro exige la précision « Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état »
Forme juridique	x	x	
Activité principale	?	?	
Coordonnées de l'organisme	x	x	
<i>Localisation de l'organisme</i>	?	?	
URL de l'organisme pour informations complémentaires	?	?	
Modalités de contact avec l'organisme	x	?	
<i>Contact responsable</i>	=	x	
Périmètre potentiel géographique d'intervention	?	=	A préciser obligatoirement pour des marchés impliquant une zone géographique étendue.
Principaux dirigeants	x	x	L'information peut être affichée dans les différentes communications, dans les informations légales d'un site web ou simplement disponible dans les documents juridiques de l'entreprise
Capacités pédagogiques et techniques			
Domaines de formation	x	?	
Formations sur mesure	?	?	
Renseignements sur la qualité			
Attestations de démarches qualité	?	?	
Appartenance à des réseaux	?	?	
Volume d'activité de l'organisme	?	?	L'indication d'un CA ou volume d'affaires doit se rapporter à la formation professionnelle
Renseignements complémentaires			
Informations sur les activités connexes à l'offre de formation	?	?	
Conditions générales de vente ou condition d'inscription	=	x	

Légende :

x	Doit être impérativement communiqué
?	A la discrétion de l'organisme. Si communiqué, peut être soumise à certaines obligations
=	Doit être communiqué obligatoirement dans certains cas (ex. offres s'adressant aux demandeurs d'emploi, formation certifiante...). A analyser au regard du cahier des charges de la demande ou des bénéficiaires concernés par l'information.

Partie 2 : Les engagements à respecter

	Information	Contrat	Remarque
Informations relatives à la formation			
Identification de la formation			
Date de mise à jour des informations	x	x	
Intitulé de la formation	x	x	
Nom et coordonnées de l'organisme	=	=	Si différent du promoteur
Modalités de contact	x		
<i>Contact responsable</i>		x	
Description de la formation			
Domaine de formation de rattachement	x	x	
<u>Objectif pédagogique de la formation</u>	=	x	Les objectifs pédagogiques doivent être rédigés de façon à permettre une mesure de résultat
<u>Objectif de formation (finalité)</u>	x	x	Ils doivent décrire les compétences visées.
Conditions de réussite	=	=	Les conditions de réussite sont particulièrement importantes dans le cas de la FOAD.
Contenu	=	x	
Langue d'enseignement	=	=	
Validation de la formation	=	x	
<u>Niveau de sortie</u>	=	=	
Moyens permettant de suivre l'exécution de la formation			Respect de la réglementation (art. L6353-1)
Public-cible			
Population concernée	x	x	
<u>Niveau d'entrée et prérequis</u>	x	x	
Moyens humains, techniques et pédagogiques			
Qualification des formateurs en charge de la formation	=	x	
activité(s) sous traitée(s) / co-traité(s)		x	
Équipement technique, matériel et types de locaux	=	=	Dans le cas de la FOAD, l'information doit impérativement comporter les informations définissant les moyens dont doit disposer le bénéficiaire et dans quelles conditions. Si la formation nécessite l'usage par l'apprenant de logiciels informatiques, information sur les licences qui doivent être détenues et leur tarif.
Inscription de la formation dans un parcours			
Positionnement au sein d'un parcours de formation	=	=	
Métier visé, débouchés professionnels	=	=	
Références pour cette formation			
Références de l'organisme en relation avec cette formation	?	?	Attention nécessité d'apporter les preuves
<u>Résultat de la formation</u>	x	?	Le demandeur doit comprendre clairement quel sont les résultats attendus pour une formation. Cela peut se traduire par des taux de réussite sur l'atteinte des objectifs pédagogiques, des résultats aux examens, des taux de placement, des situations de travail visées...). Ces résultats peuvent être assujettis aux conditions de réussite de la formation.
Spécificités	?	?	

Légende :

x	Doit être impérativement communiqué
?	A la discrétion de l'organisme. Si communiqué, peut être soumise à certaines obligations
=	Doit être communiqué obligatoirement dans certains cas (ex. offres s'adressant aux demandeurs d'emploi, formation certifiante...). A analyser au regard du cahier des charges de la demande ou des bénéficiaires concernés par l'information.

Partie 2 : Les engagements à respecter

	Information	Contrat	Remarque
Informations relatives à l'action de formation			
Identifiant de l'action			
Identifiant interne de l'action propre à l'organisme	x	x	Chaque action de formation doit avoir une identification qui lui est propre pour permettre une traçabilité depuis l'offre jusqu'à la clôture.
Déroulement			
Durée	=	x	
Rythme, période, dates	=	x	Lorsque cela ne peut être précisé au moment du contrat, celui-ci doit indiquer quelles seront les modalités de planification.
Modalités d'organisation	=	x	Dans le cas de la FOAD, il est important de préciser comment le bénéficiaire doit piloter son parcours.
Lieu(x) de déroulement	=	x	Lorsque cela ne peut être précisé au moment du contrat, celui-ci doit indiquer comment et quand seront définis les lieux.
Services annexes associés	?	?	Dans le cas de la FOAD, il est important de prévoir une assistance technique.
Modalités pédagogiques et Evaluation			
Pédagogie utilisée	=	x	
Modalités d'évaluation	=	x	
Identification du public			
Publics accueillis	=	=	
Possibilité d'individualisation	=	=	
Inscription et gestion des places			
Modalités d'entrée dans l'action de formation	x	x	
Nombre de places ouvertes dans l'action de formation	=	=	
<i>Conditions suspensives</i>	=	x	
Nombre de places disponibles	=	=	
Nombres de places financées	=	=	
Modalités financières			
Prix de l'action de formation	=	x	

Légende :

x	Doit être impérativement communiqué
?	A la discrétion de l'organisme. Si communiqué, peut être soumise à certaines obligations
=	Doit être communiqué obligatoirement dans certains cas (ex. offres s'adressant aux demandeurs d'emploi, formation certifiante...). A analyser au regard du cahier des charges de la demande ou des bénéficiaires concernés par l'information.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.5 Traitement de la demande et de la commandeExigence générale :

Le traitement de la demande et de la commande doit garantir l'adaptation entre le besoin et le produit de formation dont bénéficiera l'apprenant. Il doit prendre en compte la complexité de la relation entre les différents acteurs entrant dans la décision (demandeur / donneur d'ordre / prescripteur / Apprenant).

Il peut comporter des phases d'information complémentaire et/ou d'orientation. L'adéquation de la demande par rapport à l'offre peut renvoyer à des étapes de conception (voir chapitre 2.1.5.5). Par ailleurs, l'organisme doit s'assurer de sa capacité à produire et à gérer le service en respect des exigences légales et contractuelles.

2.1.5.1 Accueil commercial

Il doit garantir l'accueil de toute forme de demande entrante en prenant en compte la capacité de l'interlocuteur à exprimer sa demande.

Exemples de preuves :

- La compétence des personnels d'accueil,
- Un plan de prévention pour l'accueil de personnes à mobilité réduite,
- Des outils permettant de faciliter l'expression de l'interlocuteur,
- ...

2.1.5.1.1 Accueil commercial téléphonique

Il doit garantir que tout appel est pris en compte, dans un délai satisfaisant.

Exemples de preuves :

- Des appels mystères
- Des enquêtes de satisfaction.
- ...

2.1.5.1.2 Accueil commercial physique

Il doit garantir que toute personne est prise en charge à son arrivée (voir aussi accueil des apprenants) et orientée en fonction de son besoin. Les modalités d'orientation doivent être adaptées aux conditions de sécurité de l'environnement et aux aptitudes physiques du visiteur.

Exemples de preuves :

- accueil par une personne dédiée
- système d'affichage électronique
- enquête de satisfaction
- visite sur le lieu
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.5.2 Prise en compte d'une demande

Elle doit garantir une orientation vers les bons interlocuteurs et une prise en compte dans un délai satisfaisant.

Exemples de preuves :

- un organigramme des responsabilités
- un système de traitement automatisé des demandes (web)
- un document identifiant les dates d'arrivée et de traitement des demandes
- ...

2.1.5.2.1 Prise en compte d'une demande téléphonique**2.1.5.2.2 Prise en compte d'une demande physique****2.1.5.2.3 Prise en compte d'une demande écrite**

Les trois exigences précédentes doivent garantir un traitement des demandes dans un délai satisfaisant. Une attention particulière doit être apportée aux demandes formulées directement à partir d'un site web.

Cela peut faire l'objet, dans un premier temps, d'un accusé de réception indiquant le délai de réponse à la demande.

Le personnel en charge de la prise en compte des demandes doit pouvoir identifier les réponses de premier niveau qu'il est en droit de fournir.

Exemples de preuves :

- Une gestion de la relation client permettant de tracer les appels et leur prise en compte
- Un tableau de suivi des demandes
- Un système d'accusé de réception automatique des demandes faites par Internet
- Des instructions pour les personnels en charge de la prise en compte des demandes.
- ...

2.1.5.3 Traitement de la demande

Il doit garantir la compréhension du besoin du demandeur et son orientation vers le produit de formation adapté. Le traitement de la demande doit être dimensionné par rapport à l'activité de l'organisme.

Il doit prendre en compte les différents niveaux de demandes :

- Information(s) générale(s)
- Offre à un donneur d'ordre
- Information(s) et orientation pour un apprenant.

Il peut nécessiter une analyse de faisabilité (cf. § 2.1.5.4).

Exemples de preuves :

- La compétence des personnels en charge du traitement des demandes
- Des outils adaptés
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.5.3.1 Conseil et informations complémentaires au demandeur

Il doit garantir :

au <u>Demandeur</u> :
<ul style="list-style-type: none"> – une analyse suffisante du besoin (compétences à développer ou savoir à acquérir), – une aide à la définition des populations concernées et niveau de prérequis ou d'aptitudes initiales, ou l'analyse des aptitudes ou prérequis de l'apprenant – la prise compte de la manière dont les compétences seront mises en œuvre en situation de travail et les indicateurs de réussite possible, – une identification de toutes les informations nécessaires pour obtenir une offre, – la référence à une échelle largement reconnue au niveau national ou international (si elle existe), – Une mise à disposition sur demande ou si nécessaire d'outils de positionnement, – Une bonne compréhension des conditions générales de vente ou d'inscription. – Les conditions de réussite de la formation <p>Voir aussi § 2.1.5.5.3 Définition de l'ingénierie de formation.</p>
Exemples de preuves :
<ul style="list-style-type: none"> – des fiches produits de formation suffisamment précises pour permettre l'orientation, – une gestion de la relation client permettant de tracer les éléments de la demande, – des supports d'aide à la formulation du besoin ou l'analyse des besoins d'une population à former, – un système digital permettant d'obtenir les informations nécessaires et de s'orienter (FOAD), – la reprise des informations dans une offre de formation, – la rencontre avec des donneurs d'ordres, – document de positionnement, portail numérique permettant de mesurer/ vérifier les pré-requis, – l'organisation des informations collectives, – des résultats de tests de positionnement, – des entretiens individuels avec des apprenants, – ...

Note :

Si l'apprenant appartient à une organisation qui prend en charge l'information et l'inscription des bénéficiaires du service, l'organisme de formation doit mettre à disposition tous les moyens nécessaires pour vérifier les pré requis et informer les bénéficiaires, et s'assurer que cela est fait.

Dans le cadre de marché publique, l'information au demandeur se fait à deux niveaux : d'une part auprès du commanditaire dans le cadre de la négociation du marché, et d'autre part auprès des apprenant lors de leur demande d'inscriptions (ex au travers des informations collectives, des entretiens de positionnement ...).

Partie 2 : Les engagements à respecter**Spécificités pour l'Alternance :**

L'organisme doit prendre en compte les exigences liées à la faisabilité de la formation en lien avec l'emploi.

Des activités complémentaires peuvent être mises en place telles que :

- une information aux entreprises sur les conditions de réussite de l'alternance,
- la formation de tuteurs,
- une identification des demandes d'alternants par les entreprises,
- un accompagnement à la recherche d'emploi pour les apprenants,
- un système de mise en relation entre les entreprises et les apprenants.

Exemples de preuves :

- une gestion de la relation client permettant d'identifier les offres d'emploi pour alternants,
- une CVthèque des demandeurs,
- des actions de formation pour la recherche d'emploi,
- un suivi de la mise en relation entre des apprenants et des entreprises,
- ...

2.1.5.4 Analyse de la faisabilité

Elle doit garantir à partir de critères prédéfinis la capacité à produire la formation et si nécessaire à en assurer la conception de tout ou partie.

Exemples de preuves :

- une analyse de risque,
- des critères,
- un plan stratégique de développement,
- une analyse financière,
- une vérification des ressources pouvant être affectées,
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'analyse de faisabilité doit prendre en compte les ressources techniques ou les partenariats qui devront être mobilisés pour réaliser la formation.

Exemples de preuves :

- Identification d'une organisation à mettre en œuvre et de ses conséquences
- Recensement de plateforme numérique existante
- Analyse de coût et délais de développement
- Identification de partenaires et de leur offre
- ...

Spécificités pour l'Alternance :

L'analyse préalable doit prendre en compte les financements disponibles sur son territoire et la capacité des entreprises à prendre en charge des apprenants.

Exemples de preuves :

- Une écoute client
- L'expression d'un besoin du territoire ou d'une branche
- Une analyse des offres d'emploi
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.5.5 Conception (ingénierie de formation et ingénierie pédagogique)Exigence générale :

La conception garantit la mise à disposition d'un produit de formation qui s'appuie sur une réelle analyse de besoin et une mise en œuvre tenant compte de la typologie des apprenants auxquels il s'adresse.

On identifie l'ingénierie de formation (2.1.5.5.3) qui consiste à concevoir une offre ou un référentiel de formation et l'ingénierie pédagogique qui consiste à développer les moyens nécessaires à la production de la formation (2.1.5.7).



L'organisme doit vérifier et garantir que les personnes en charge de la conception disposent des compétences nécessaires en ingénierie de formation et ingénierie pédagogique (cf. § 2.1.1.2).

2.1.5.5.1 Identification des données d'entrée

Elle doit garantir de disposer des éléments à minima pour concevoir la formation.

Ces données doivent permettre d'identifier :

- Les compétences qui doivent être développées,
- La manière dont elles sont censées être appliquées en situation de travail et ce que les parties intéressées considèrent comme des indicateurs de réussite possibles,
- Les populations susceptibles d'être concernées,
- Les besoins en termes de savoir / savoir-faire et éventuellement comportements qu'il faudrait développer,
- Les contraintes particulières (budgétaires, handicap, organisationnelles, ...).

Exemples de preuves :

- Une analyse de marché
- Un cahier des charges de la demande
- Un appel d'offre
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'analyse préalable doit prendre en compte le niveau de pratique des apprenants auxquels la formation s'adressera, l'accessibilité aux moyens qui seront proposés et l'identification des freins pouvant nuire à l'atteinte des résultats.

Exemples de preuves associées en sus des éléments précédents :

- Des tests avec des utilisateurs potentiels
- Une analyse de risque
- Le repérage de bonnes pratiques existantes pour des populations identiques
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter**Spécificités pour l'Alternance :**

L'analyse préalable doit prendre en compte les besoins en termes de métiers ou de compétences transverses exprimés par les entreprises ou les instances du secteur professionnel.

Exemples de preuves :

- Une analyse de marché
- Les données d'un observatoire de branche ou d'un territoire
- Le besoin territorial pour des compétences définies par un référentiel
- ...

2.1.5.5.2 **Planification de la conception** (Ingénierie de formation et ingénierie pédagogique)

Le système de planification doit garantir :

- l'identification des responsabilités aux différentes étapes de la conception en prenant en compte le pilotage de la sous-traitance lorsque l'organisme ne réalise pas la totalité des activités ;
- les étapes de suivi de la conception et en particulier l'acceptation de l'offre, la vérification du produit pédagogique avant la mise en production,
- les délais de réalisation de l'offre et ses conditions de validation,
- les délais permettant de disposer des moyens d'animation au plus tard lors de l'exécution de la formation tout en permettant l'appropriation par les formateurs en charge de la formation.

Il doit prendre en compte les temps nécessaires aux échanges et validation avant la production de la formation.

Exemples de preuves :

- Un planning de projet
- Des ressources affectées identifiées
- Un compte rendu définissant « qui fait quoi pour quand » ou un contrat de prestation dans le cas d'utilisation de sous-traitants
-

Spécificités pour la FOAD :

La planification doit impérativement intégrer des phases de test et de validation du produit avant la mise à disposition du bénéficiaire.

Exemples de preuves associées en sus des éléments précédents :

- Des revues pour des recettes d'essais
- L'organisation de tests d'usage par des panels d'utilisateurs.

Spécificités pour l'Alternance :

La planification de la conception peut intégrer une adaptation au fil de l'eau en fonction de retour d'expérience de phases précédentes. Dans ce cas, une vigilance particulière doit être portée sur la disponibilité des ressources pour garantir la continuité du développement pédagogique dans les délais permettant de produire la formation.

Exemple de preuves associées, en sus des éléments précédents :

- La planification de la conception pendant les phases d'alternance lorsque l'apprenant est en entreprise,
- Compte-rendu de retour d'expérience pour la conception des étapes suivantes,
- ...

2.1.5.5.3 Ingénierie de formation

La donnée de sortie de l'ingénierie de formation doit permettre de définir ce que devra être le produit pédagogique à développer.

Eléments à minima à comporter :

- Des objectifs pédagogiques*,
- Un contenu **ou un référentiel d'activité**,
- Des modalités pédagogiques (organisation et stratégie),
- Une durée,
- Des conditions d'accès (population et pré-requis),
- Les modalités **d'évaluation et** de reconnaissance.

Exemples de preuves :

- Une fiche produit de formation
- Une description s'inscrivant dans une réponse commerciale ou à un appel d'offre
- **Un titre / un référentiel de compétence associé à un parcours**
- ...

Spécificités pour la FOAD :

La définition du produit de formation doit prendre en compte les exigences spécifiques telles que : les ressources et équipement à mettre en œuvre par le bénéficiaire, le système de contrôle de la réalité de l'action de formation.

Lorsque le produit est autonome, le bénéficiaire doit pouvoir s'orienter sans difficulté dans la construction de son parcours de formation.

Exemples de preuves :

- une fiche produit de formation intégrant les informations nécessaires,
- l'ergonomie du produit permettant de s'orienter,
- ...

Spécificités pour l'Alternance :

La définition du produit pédagogique peut être le référentiel de compétence du métier ou du titre proposé. Il doit par permettre l'identification des champs d'intervention respectifs de l'entreprise et de l'organisme de formation.

Exemples de preuves :

- Une fiche produit de formation adaptée à l'alternance
- Un référentiel accompagné des conditions de mise en œuvre.
- ...

* cf. lexique Partie 9

2.1.5.6 **Soumission de l'offre**

Elle doit concrétiser l'adaptation de l'offre au besoin de formation en garantissant en particulier des objectifs pédagogiques permettant une évaluation en lien avec les compétences à développer et un parcours de formation adapté aux apprenants.

Dans le cas d'un <u>Donneur d'Ordre</u> :
<ul style="list-style-type: none"> - l'offre de formation peut se faire sous la forme d'une fiche descriptive de la formation et/ou d'un devis ou d'une offre spécifique (cf. § 2.1.4), - des conditions générales de vente ou des conditions d'inscription ou d'une convention.
Exemples de preuves :
<ul style="list-style-type: none"> - Des offres répondant aux exigences informationnelles (voir aussi 2.1.4 Informations relatives à l'offre) - L'affectation d'un marché - Des devis ou offres spécifiques - Des conditions générales de vente ou d'inscription répondant aux exigences légales - Un système digital permettant la contractualisation (FOAD) - ...

Dans le cas d'un <u>Apprenant</u> :
<ul style="list-style-type: none"> - l'inscription peut se faire directement après vérification de l'orientation, - dans le cas d'une formation individualisée ou personnalisée, elle peut se faire à partir d'un contrat pédagogique.
Exemples de preuves :
<ul style="list-style-type: none"> - Un document d'information validant son inscription - Un contrat pédagogique signé - Un système d'inscription digital (FOAD) - L'entretien avec des apprenants - ...

Spécificité pour la FOAD :

L'organisme doit communiquer les informations sur les délais de traitement et prise en charge des demandes des stagiaires (Art 6353-3 code du travail).

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.1.5.7 Traitement de la commande**

Il doit garantir la validité contractuelle et qu'à la réception d'une commande, l'organisme est mesure d'en assurer la production. En fonction des situations l'organisme doit disposer de conditions générales de vente ou d'inscription permettant de gérer les annulations et reports.

Lorsque l'organisme s'adresse à directement à des particuliers, il sera particulièrement vigilant au respect des règles de la consommation et en particulier pour les droits de rétractation et les facturations d'acomptes.

Exemples de preuves pour le Donneur d'Ordre :

- La compétence des personnels administratifs
- Des conditions générales de vente ou d'inscription
- Des revues de contrats
- ...

2.1.5.7.1 Prise en compte de la commande

Elle doit garantir aux donneurs d'ordre l'acceptation de la commande et la réalisation de la prestation aux conditions attendues. Le délai de réponse doit correspondre aux bonnes pratiques pour ce type de prestation.

Exemples de preuves pour le Donneur d'Ordre :

- le contrat ou devis
- un accusé de réception de la commande par mail ou courrier
- l'envoi d'une convention de formation retournée signée avant le début d'une formation
- ...

2.1.5.7.2 Etablissement de la convocation

Elle doit garantir que les stagiaires disposent de toutes les informations pour se préparer et se rendre à la formation.

Si le donneur d'ordre prend en charge les convocations, l'organisme doit s'assurer de mettre à sa disposition les documents et/ou informations nécessaires.

L'organisme de formation doit garantir une référence unique permettant de relier la convocation au contrat et/ou à la convention de formation et à l'action de formation qui concerne le stagiaire.

Exemples de preuves :

- Une gestion documentaire prenant en compte un système de référencement unique des documents
- Les documents de convocation
- Un logiciel de la gestion de la relation client
- Une plateforme collaborative
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.5.7.3 *Modification de la commande*

Elle doit garantir que le donneur d'ordre est informé en cas de modification de la prestation et qu'il donne son accord.

L'organisme s'assure des modifications nécessaires à apporter à la contractualisation.

Note : d'une façon générale, l'organisme sera vigilant à ne pas apporter de modification à ses prestations après contractualisation.

L'organisme de formation doit garantir une référence unique permettant de relier les documents de modification au contrat initiale et/ou à la convention de formation et permettre de faire un lien avec un avenant ou un nouveau contrat.

Exemples de preuves :

- une gestion documentaire prenant en compte un système de référencement unique des documents,
- les documents d'information pour les modifications de prestation,
- un logiciel de la gestion de la relation client,
- les conditions générales de vente,
- la mise à jour des contrats,
- l'enregistrement des annulations et leur prise en compte dans le processus d'amélioration continu.
- ...

2.1.5.7.4 Annulation par le client

Elle doit garantir que le donneur d'ordre est informé sur les conditions d'annulation d'une prestation et que celle-ci est prise en compte par l'organisme de formation au regard de ces conditions.

Exemples de preuves :

- Les conditions générales de vente,
- Un logiciel de la gestion de la relation client,
- La mise à jour des contrats,
- L'enregistrement des annulations et leur prise en compte dans le processus d'amélioration continu,
- ...

2.1.5.7.5 Annulation par l'organisme de formation

Elle doit garantir que le donneur d'ordre et les stagiaires (lorsque cela est nécessaire) sont informés en cas de modification ou d'annulation de la prestation.

Note : d'une façon générale, l'organisme est vigilant à ne pas annuler ses prestations.

L'organisme de formation doit garantir une référence unique permettant de relier les documents d'annulation au contrat et/ou à la convention de formation et à l'action de formation qui concerne le stagiaire.

Exemples de preuves :

- Une gestion documentaire prenant en compte un système de référencement unique des documents
- Les documents d'information pour les annulations de prestation
- Un logiciel de la gestion de la relation client
- La mise à jour des contrats
- L'enregistrement des annulations et leur prise en compte dans le processus d'amélioration continu.
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.5.8 Ingénierie pédagogique

Elle doit garantir la fourniture des outils nécessaires et suffisants pour animer l'action de formation. Le volume et le détail des outils à prendre en compte dans les moyens d'animation est dépendant de la stratégie pédagogique et du niveau de compétence des intervenants.

Exemples de preuves :

- La qualification de formateur sur l'ingénierie pédagogique (cf. § 2.1.6.2)
- La capitalisation des pratiques
- ...

2.1.5.8.1 Création du produit pédagogiqueExigence générale :

L'ingénierie pédagogique doit garantir que les moyens pédagogiques utilisés pendant la formation permettent d'atteindre les objectifs pédagogiques* définis.

Pour cela les données de sortie doivent comporter un système de pilotage permettant de contrôler le déroulement de l'action de formation, des supports ou ressources utilisées par le formateur et/ou les apprenant, un descriptif des besoins logistiques et du profil de compétence pour les formateurs, un système d'évaluation.



Tous les éléments du produit pédagogique doivent être vérifiés pour s'assurer qu'ils répondent aux données d'entrées (cf. § 2.1.6.1)

Le produit pédagogique doit obligatoirement comporter :

- Un document de pilotage de la formation permettant d'identifier le déroulement de ses différentes séquences et les modalités d'animation (déroulé pédagogique, programme, scénario, ruban pédagogique, parcours personnalisé...)
- Un système d'évaluation des résultats (grille de positionnement, auto-évaluation, quizz, examen, validation par jury...)
- Une description des ressources à mettre en œuvre (moyens logistiques, profils formateurs, supports à diffuser...)
- Un système d'évaluation du produit pédagogique (évaluation de fin de formation, validation sur une séquence test, **les profils de compétences nécessaires pour animer le produit ...**)

Exemples de preuves :

- Un kit pédagogique
- Des ressources d'animation modulaires
- Des documents d'accompagnement des formés
- ...

* cf. lexique Partie 9

Partie 2 : Les engagements à respecter**Spécificités pour la FOAD :**

Le produit doit permettre de s'assurer de son usage et de la validation des objectifs pour contrôler la progression pédagogique. Il peut comporter :

- Système de positionnement préalable
- Modalité d'évaluation intégrée ou par un formateur à différentes étapes
- Système de traçabilité et de suivi des étapes effectuées
- Modalité d'accompagnement externe (assistance technique, support...)
- ...

D'autre part, un produit de FOAD reposant sur des outils numériques doit impérativement faire l'objet d'une validation avant la mise à disposition des bénéficiaires.

Eléments de preuves associés en sus des éléments précédents :

- Des essais et recettes
- Des tests par des panels d'utilisateurs
- ...

Spécificités pour l'Alternance :

Le produit pédagogique doit intégrer les ressources nécessaires pour gérer les phases d'alternance.

Eléments de preuves associés, en sus des éléments précédents :

- Un livret de suivi de l'alternance,
- Une plateforme numérique d'échange avec les tuteurs,
- Des outils pédagogiques mis à disposition des tuteurs,
- Des outils de formation des tuteurs.

2.1.5.9 **Validation de la conception*** (ingénierie de formation et ingénierie pédagogique)

Une fois l'action de formation réalisée, l'ensemble de sa conception doit être validée à partir de critères prédéfinis (de fonctionnement et de performance). Cette validation doit être enregistrée.

Exemples de preuves :

- Checklist vérifiant la réalisation du déroulé pédagogique,
- Evaluation du produit pédagogique par les apprenants,
- Compte-rendu du formateur,
- Compte-rendu d'un observateur,
- ...

2.1.5.10 **Evolution des produits pédagogique et/ou de formation**

Exigence générale :

Elle doit garantir des produits régulièrement mis à niveau ou adaptés en fonction des évolutions de l'environnement ou des évaluations de résultats et de satisfaction de la formation.

Dans le cadre de l'amélioration continue (§ 2.1.12), l'évolution du produit pédagogique **et/ou de formation** identifiera les sources d'innovation permettant d'optimiser le rapport performance / Prix.

Exemples de preuves :

- un diagnostic de la pertinence du produit pédagogique,
- l'évaluation de satisfaction des apprenants et/ou des donneurs d'ordre,
- une capitalisation des informations sur l'environnement,
-

Spécificités pour la FOAD :

Elle doit prendre en compte l'évolution des technologies, le suivi de l'usage du produit, les résultats obtenus, les retours d'expérience des utilisateurs.

Exemples de preuves associés en sus des éléments précédents :

- une veille technologique,
- des enquêtes utilisateurs,
- l'analyse des temps d'usage et des résultats,
- ...

* cf. Lexique partie 9

2.1.6 Organisation de l'action de formation

Exigence générale :

Elle doit garantir les conditions et ressources adaptées à la formation et comporte deux parties essentielles :

- la qualification des formateurs,
- la logistique utilisée pendant la formation.

2.1.6.1 Organisation des moyens pédagogiques

Elle doit garantir la disponibilité des équipements techniques nécessaires à l'action de formation. Ces moyens doivent être décrits dans une fiche logistique issue de la conception.

Note : La logistique doit nécessiter une gestion contrôlée des fournisseurs.

Exemples de preuves :

- une fiche logistique (issue du kit pédagogique)
- l'organisation d'un processus d'achats (qualification / vérification de la qualité de fournisseur),
- la compétence des personnes en charge de la logistique et de la maintenance,
- ...

2.1.6.1.1 Préparation et mise à disposition de l'espace formation

Exigence générale :

Elle doit garantir que l'espace formation est préparé à l'arrivée des apprenants et qu'il répond aux besoins pédagogiques (nombre de personnes, équipement, organisation générale...).

Cette activité peut revêtir une importance capitale dans le cas de chantier école, de parcours destinés à la conduite d'engins, ... et être soumis à des conditions de sécurité particulières.

La préparation des espaces de formation doit prendre en compte, lorsque c'est le cas, l'accueil de personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière.

Lorsque cette activité est déléguée à un sous-traitant ou à un client, l'organisme de formation doit s'assurer de la mise à disposition des informations nécessaires et de leur respect.

Exemples de preuves :

- Planification et affectation des moyens matériels au regard des actions de formation,
- Fiche logistique (issue du kit pédagogique),
- Solution en cas panne (consignes),
- Compétence des personnes en charge de la maintenance des équipements,
- Check-list de mise en place,
- Visite des espaces de formation,
- Documents de sécurité,
- Cahier des charges à destination d'un prestataire ou d'un client,
- Offre de formation intégrant les exigences logistiques à la charge du client,
- Document de suivi des équipements
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.6.1.2 Préparation et mise à disposition des moyens matérielsExigence générale :

Elle doit garantir que les moyens matériels sont en nombre suffisant et correspondent aux exigences pédagogiques en adéquation avec ceux utilisés en situation professionnelle en entreprise.

Note : Les **locaux**, équipements et moyens matériels sont être soumis à des règles de sécurité. Dans ce cas l'organisme doit être particulièrement vigilant à l'application des consignes de sécurité (**respect EPR, affichages des consignes ...**).

Lorsque les moyens nécessitent l'utilisation de logiciels informatiques, l'organisme de formation doit pouvoir faire la preuve du respect des licences.

Les équipements et moyens matériels doivent être adaptés aux catégories de stagiaires reçus en particulier pour les personnes en situation de handicap.

L'organisme doit s'assurer du maintien en état de fonctionnement des équipements et moyens matériels. Les cas de défaillance doivent être prévus.

Lorsque cette activité est déléguée à un sous-traitant ou à un client, l'organisme de formation doit s'assurer de la mise à disposition des informations nécessaires et de leur respect.

Exemples de preuves :

- la planification et affectation des moyens matériels au regard des actions de formation,
- une fiche logistique (issue du kit pédagogique),
- une (des) solution(s) en cas panne (consignes),
- la compétence des personnes en charge de la maintenance des équipements,
- une check-list mise en place,
- une visite des espaces de formation,
- des documents de sécurité,
- un cahier des charges à destination d'un prestataire ou d'un client,
- une offre de formation intégrant les exigences logistiques à la charge du client,
- un document de suivi des équipements,
- **l'état des licences des logiciels utilisés,**
- ...

Spécificités pour la FOAD :

Lorsque l'organisme doit mettre à disposition une plateforme numérique, il doit s'assurer :

- de son bon fonctionnement et en particulier du débit d'information en accès pour les stagiaires,
- de la sécurité des informations (protection des informations personnelles, protection contre les virus et les attaques externes, contrôle des accès...),
- de la disponibilité des informations à jour.

Exemples de preuves :

- des modalités de contrôle(s) régulier(s),
- la vérification des accès et des informations,
- un système de gestion documentaire,
- des modalités de maintenance

2.1.6.1.3 Préparation et mise à disposition des documents

Exigence générale :

Lorsqu'ils existent, elles doivent garantir que les stagiaires disposeront des supports pédagogiques et autres documents (notamment légaux, administratifs) qui leur sont nécessaires pendant ou après l'action de formation.

Note : Ces supports peuvent être sous forme papier ou numérique.

L'organisme doit s'assurer que ces documents sont à jour.



Dans le cas où les documents ne lui appartiennent pas, il doit vérifier la propriété intellectuelle et les droits de reproduction qui y sont liés.

Lorsque cette activité est déléguée à un sous-traitant ou à un client, l'organisme de formation doit s'assurer de la mise à disposition des informations nécessaires et de leur respect.

Exemples de preuves :

- la planification de la reproduction ou de l'achat des supports à destination des stagiaires,
- une fiche logistique (issue du kit pédagogique),
- une base documentaire des supports à destination des stagiaires,
- le cahier des charges à destination d'un prestataire ou d'un client,
- un système de reproduction documentaire,
- la cotisation au [Centre Français d'exploitation du droit Copie](#),
- une plateforme collaborative,
- ...

2.1.6.2 Sélection des intervenantsExigence générale :

L'organisme de formation doit garantir que le formateur dispose des compétences techniques et pédagogiques adaptées aux objectifs de la formation et à la population concernées. Les compétences doivent être validées sur les deux axes.

Lorsque les formateurs sont salariés de l'organisme, celui-ci doit s'assurer du maintien et de l'évolution de leurs compétences.

Dans tous les cas, lorsque l'organisme de formation utilise ses propres produits pédagogiques, il doit s'assurer de qualifier les intervenants sur ceux-ci.

Lorsque le formateur est un sous-traitant, l'organisme lui fournit les résultats de l'évaluation.

Le sous-traitant doit apporter la preuve de l'amélioration de ses compétences pour maintenir sa qualification.



L'organisme doit s'assurer de l'affectation du bon formateur au bon endroit et au bon moment. Les modalités en cas d'absence doivent être prévues.

L'organisme doit s'assurer que le formateur (et en particulier dans le cas de sous-traitance) dispose des informations nécessaires pour piloter l'action de formation.

Exemples de preuves :

- les compétences des personnels en charge de la sélection des formateurs,
- la définition d'un profil nécessaire au regard d'une action de formation (conception / kit pédagogique)
- l'habilitation / titres / diplômes lorsque cela est exigé,
- une grille de positionnement sur des compétences clés,
- un dossier formateur reprenant les informations ayant permis de qualifier le formateur,
- une base de données recensant les formateurs et leur niveau de qualification,
- la planification des formateurs au regard des actions de formation,
- un suivi des heures réalisées et leur compensation en cas d'absence du formateur (formation longue),
- une procédure d'alerte et de gestion de la situation en cas d'absence du formateur,
- un système et des outils d'évaluation des compétences des formateurs,
- un plan de formation des formateurs internes,
- ...

Cas des formateurs sous-traitants (cf. § 2.6.3 *Gestion des sous-traitants et co-traitants*)

L'organisme doit s'assurer des compétences de ses sous-traitants et pouvoir évaluer la qualité de leur prestation. Il doit s'assurer de respecter les règles de sous-traitance.

L'exigence générale s'applique et par ailleurs, dans le cas où le formateur utilise ses produits pédagogiques, l'organisme doit aussi les qualifier.

Exemples de preuves (en plus des critères précédents) :

- les contrats avec les sous-traitants,
- les cahiers des charges transmis aux sous-traitants,
- l'enregistrement d'extraits numériques des produits pédagogiques du sous-traitant,
- un système d'évaluation des fournisseurs,
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter**Spécificités pour l'Alternance :**

L'organisme de formation doit être particulièrement attentif à la capacité des formateurs à travailler en mode collaboratif et à gérer des approches pédagogiques inductives.

Pour l'apprentissage l'organisme doit s'assurer de disposer préalablement de l'autorisation d'enseigner de la part du rectorat.

Spécificités pour la FOAD :

L'organisme de formation sera particulièrement vigilant sur les compétences liées à l'organisation et à la communication à distance.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.6.3 **Gestion des sous-traitants et co-traitants**

En complément des exigences de la partie 1 du présent document, l'organisme doit maîtriser ses sous-traitants et notamment :

- Etablir une **liste des sous-traitants** ayant un rôle dans la mise en œuvre du service. Cette liste doit être mise à jour régulièrement.
- Décrire les **critères de sélection** (dont le respect de la réglementation - notamment celle sur la formation), les modalités de **qualification** et les critères **d'évaluation/suivi** des sous-traitants de la prestation effectuée et notamment au travers des réclamations et enquêtes de satisfaction clients.
- Etablir **un document contractuel** avec les sous-traitants précisant les engagements du sous-traitant à respecter les exigences de la norme qui le concernent.

Note : il existe des fiches pratiques au Centre Inffo concernant les obligations légales et réglementaires.

Selon les situations, les exigences 2.1.6.3.1 à 2.1.6.3.3 peuvent se cumuler avec la 2.1.6.3.4 ou 2.1.6.3.5.

2.1.6.3.1 ***L'organisme demandeur n'assure pas la conception (ni l'ingénierie de formation ni l'ingénierie pédagogique)***

Il doit définir, vis à vis du sous-traitant, les modalités :

- d'analyse des compétences techniques et pédagogique du sous-traitant,
- de validation du produit de formation et du produit pédagogique : preuves de la vérification des objectifs pédagogiques, du déroulé pédagogique, des ressources utilisées, des modalités d'évaluation du résultat,
- d'évaluation de la satisfaction client (donneur d'ordre et bénéficiaire) sur la prestation.

2.1.6.3.2 ***L'organisme demandeur pilote l'ingénierie de formation sans assurer l'ingénierie pédagogique***

Il doit définir, vis à vis du sous-traitant, les modalités :

- de définition des compétences techniques et pédagogiques des différents intervenants.
- la garantie de conformité des produits pédagogiques* avec les exigences du produit de formation (avec en particulier une validation des objectifs pédagogiques en conformité avec ceux annoncés aux clients) et d'analyse de ressources pédagogiques utilisées (en particulier pour la propriété intellectuelle).
- d'évaluation de la conformité de la prestation avec celle contractualisée avec le client.

2.1.6.3.3***L'organisme demandeur assure l'ensemble de la conception (ingénierie de formation et ingénierie pédagogique)***

L'organisme a développé une approche pédagogique et impose l'usage de ses propres produits pédagogiques. Il sous-traite l'animation.

Il doit définir les modalités :

- d'analyse des compétences techniques et pédagogique du formateur,
- de vérification de l'aptitude à animer les produits pédagogiques réalisés par l'organisme demandeur

2.1.6.3.4***L'organisme demandeur établit des partenariats avec des organismes tiers et pratique des échanges commerciaux***

Il doit :

- définir et surveiller un processus de qualification des partenaires (vérification du respect des engagements qualité, garantie de la conformité des produits commercialisés avec ceux de l'OF certifié, modalité d'évaluation des prestations).
- informer ses clients de son champ de certification et de l'exclusion des formations sous-traitées.
- Informer les organismes de formation du réseau des exigences qualité.

NB auditeur :

Audit du système de pilotage de la qualité autour des prestations sous-traitées.

Vérification auprès de clients ayant bénéficié de prestations à la fois chez l'OF certifié et dans d'autres OF du réseau.

2.1.6.3.5***Opération de groupement d'organismes (essentiellement pour les marchés publics)***

Cas N°1 : L'organisme certifié est le pilote du groupement et souhaite communiquer avec la marque NF service.

Il doit démontrer qu'il :

- Assure le pilotage de l'action de formation répartie sur plusieurs organismes,
- Vérifie préalablement à l'offre (engagements qualité, niveaux de garantie pédagogique sur les formateurs, atteinte des objectifs, ressources et équipement, traitement des réclamations et insatisfactions, modalités d'évaluation)
- Assure le suivi de l'action de formation en cours de réalisation (suivi des prestations, évaluation, reporting au commanditaire).

Cas N°2 : L'organisme fait partie du groupement.

Le groupement ne doit pas faire référence la certification NF Service.

Cependant l'offre peut indiquer que l'un des organismes est certifié. Dans ce cas, l'auditeur vérifiera qu'au moment de l'offre, l'ensemble des exigences liées à sa qualité est respecté et qu'il pourra assurer la prestation au niveau de qualité lié à sa certification.

2.1.7 **Réalisation de l'action de formation**

Exigence générale :

La réalisation de l'action de formation doit garantir que la formation est d'une part conforme au contrat initial et d'autre part que l'apprenant bénéficie de toutes les conditions nécessaires pour atteindre les objectifs pédagogiques.

Elle doit respecter en particulier toutes les exigences des chapitres précédents concernant la contractualisation, la définition du produit pédagogique, la qualification des formateurs et les moyens logistiques.

2.1.7.1 **Organisation de l'accueil**

Elle doit garantir que l'apprenant est pris en charge à son arrivée sur le lieu de formation en conformité avec ce qui a été prévu.

L'accueil doit prendre en compte les situations d'accueil en fonction des populations accueillies.

Lorsque l'accueil est délégué à une autre organisation (ex : hôtel, entreprise cliente...), les modalités doivent être définies préalablement.

Exemples de preuves :

- Document précisant des modalités d'accueil
- Vérification sur site de l'accueil
- Enquête de satisfaction
- ...

2.1.7.1.1 **Accueil des apprenants**

Il doit garantir que l'apprenant est pris en charge à son arrivée sur le lieu de formation au moins 15 minutes avant le début de l'action de formation et une vérification de la correspondance de sa présence au regard d'un planning des actions de formation.

Les modalités d'orientation doivent être adaptées aux conditions de sécurité de l'environnement et aux aptitudes physiques du visiteur.

Si l'accueil à l'arrivée est différent de l'accueil sur l'espace de formation, l'organisme de formation doit s'assurer de la présence d'un responsable sur le lieu effectif de la formation avant l'installation des stagiaires lorsque cela peut avoir un impact.

Exemples de preuves :

- Vérification de l'accueil lors d'une formation
- Accueil par une personne dédiée
- Système d'affichage électronique
- Vérification auprès de l'apprenant
- Vérification auprès des formateurs de leur rôle dans l'accueil
- Enquête de satisfaction
- ...

2.1.7.2 Information des apprenants

Elle doit garantir que les apprenants disposent de toutes les informations nécessaires tant sur le plan pédagogique que sur le plan administratif.

Lorsque le donneur d'ordre assure la transmission de ces informations, l'organisme doit garantir qu'il a transmis toutes les informations nécessaires et que le donneur d'ordre est conscient de son champ de responsabilité.

Elle peut se faire lors d'action d'information, collectives ou individuelles, préalables à l'entrée en formation ou au plus tard au début de la formation.

Les informations reprennent le règlement intérieur et/ou le règlement de la formation en conformité avec les exigences réglementaires (en particulier la représentation des apprenants pour les formations longues et les règles disciplinaires).

L'organisme de formation doit être vigilant à adapter la communication aux catégories de personnes reçues et en particulier dans les langues utilisées.

Exemples de preuves :

- la vérification des documents d'information,
- l'analyse du règlement de la formation,
- l'organisation des informations collectives,
- des entretiens individuels avec des apprenants,
- la rencontre avec des apprenants,
- la participation à une ouverture de formation,
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'organisme doit s'assurer des moyens mis en œuvre pour s'assurer que l'apprenant a pris connaissance de l'ensemble de informations nécessaires avant de débiter la formation.

Lorsque cela intègre des travaux à envoyer, des cours en ligne, des modalités d'évaluation externe, l'organisme doit vérifier que l'apprenant dispose des moyens nécessaires pour organiser son travail.

Exemples de preuves :

- Un parcours d'informations numériques piloté et validé
- Planification des délais de traitement travaux des apprenants
- Système de planning en ligne
- Espace collaboratifs
- Prise de contact avec l'apprenant
- ...

Spécificités pour l'Alternance :

Les informations spécifiques liées à l'alternance telles que les modalités administratives, les outils de liaisons avec les entreprises, le rôle du tuteur ou maître d'apprentissage, les ressources de médiation doivent être prise en compte.

Exemples de preuves :

- Un livret de suivi de l'alternance
- Des outils de présentation
- Une plateforme collaborative
- ...

2.1.7.2.1

Présentation de l'action de formation

Elle doit garantir que les apprenants disposent des informations nécessaires et suffisantes pour pouvoir s'organiser dans le cadre de leur participation à l'action de formation et respecter les règles de vie.

Cette information est dimensionnée en fonction du type de formation et des lieux de formation.

L'organisme doit communiquer, auprès des personnes concernées, sur :

- la possibilité de réaliser une réclamation/ une suggestion,
- le règlement des litiges,
- ainsi que sur les modalités d'évaluation.

Exemples de preuves :

- un livret d'accueil stagiaire,
- une fiche de d'information à fournir pour le formateur (issue du kit pédagogique),
- un fléchage ou des informations numériques,
- la rencontre avec des apprenants,
- la participation à une ouverture de formation,
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'organisme doit communiquer sur les délais de traitement et prise en charge des demandes des stagiaires (Art 6353-3 code du travail).

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.7.2.2 **Recueil des attentes, rappel et validation des objectifs pédagogiques***

L'organisme doit garantir le **recueil des attentes des apprenants**, qu'ils ont bien les pré-requis nécessaires et restent en accord avec les objectifs pédagogiques tout au long de l'action de formation.

Cette étape peut démarrer en amont de la formation (test de positionnement, entretien individuel, recrutement...) et se poursuivre tout au long de l'action.

Une action doit être mise en place en cas d'écart entre les objectifs pédagogiques* d'une part et les attentes des apprenants d'autre part. Idem en cas d'écart entre les prérequis et les préacquis. Le formateur doit disposer des informations nécessaires pour traiter l'écart.

Lorsque l'écart remet en cause l'exécution du contrat (atteinte des objectifs), le traitement de l'écart doit être décidé et validé par l'organisme par l'organisme ou son représentant ayant autorité et si nécessaire **avec accord du client**

Exemples de preuves :

- Un contrat pédagogique
- La vérification de la connaissance des objectifs pédagogiques* par les apprenants
- La vérification d'un processus identifié de traitement des écarts
- Un document de suivi des non-conformités et de leur traitement
- Des entretiens avec les formateurs
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'organisme doit s'assurer que les **objectifs pédagogiques*** sont clairement exprimés (cf. § 2.1.6 Conception).

Spécificités pour l'Alternance :

L'organisme doit s'assurer que l'employeur dispose des **objectifs pédagogiques** avec un découpage au regard des périodes d'alternance.

Exemples de preuves :

- Un livret de suivi de l'alternance
- La formation des tuteurs
- Des outils de présentation
- Une plateforme collaborative
- ...

* cf. lexique Partie 9

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.7.2.3 **Présentation du programme**

Elle doit garantir que les apprenants ont une bonne compréhension de l'organisation pédagogique de la formation, des modalités d'évaluation et des conditions de réussite.

Exemples de preuves :

- Programme de la formation
- Supports pédagogiques des apprenants
- Entretien avec des apprenants
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'organisme doit s'assurer que le bénéficiaire a une visibilité sur le parcours de formation (cf. § 2.1.6 Conception).

Spécificités pour l'Alternance :

L'organisme doit présenter l'organisation de l'alternance, les attendus, les conditions d'évaluation en particulier lorsqu'il y a du contrôle continu, des examens devant jurys,

Exemples de preuves :

- Un livret de suivi de l'alternance
- Des outils de présentation
- Le processus d'évaluation
- La formation des tuteurs
- ...

2.1.7.2.4 **Remise des documents administratifs**

Elle doit garantir que les apprenants disposent des informations administratives nécessaires et en règle.

Elle peut être réalisée en amont, en particulier pour la communication du règlement stagiaire (obligation légale), lors d'informations collectives ou individuelles ou de la convocation.

Exemples de preuves :

- Organisation de la remise des documents (identification des étapes)
- Contrat pédagogique
- Documents signés
- Entretien avec des apprenants
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'organisme doit s'assurer de la protection et de la confidentialité des documents qui circuleraient au format numérique.

Spécificités pour l'Alternance :

L'organisme doit s'assurer du respect des règles et de la législation.

Exemples de preuves :

- Un système de suivi administratif
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.7.3 Déroulement du programme

Il doit garantir que la formation est réalisée conformément à ce qui était prévu, et en particulier pour :

- la durée effective la formation,
- le traitement de l'ensemble du contenu de la formation,
- le suivi de la progression pédagogique,
- la conformité aux exigences organisationnelles.

Exemples de preuves :

- Le contrôle de présence
- La **vérification** par les apprenants du traitement du contenu **réalisée conjointement avec le formateur à la fin de l'action de formation**
- Un document de liaison entre les formateurs et l'organisme de formation
- Un document de suivi des non-conformités et de leur traitement
- Une organisation des achats des équipements et de leur maintenance
- La compétence des personnels de maintenance
- Le compte rendu de formation par le formateur
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'organisation du parcours de formation doit permettre de vérifier la participation de l'apprenant aux différentes étapes et la durée effective ou moyenne de la formation

Exemples de preuves :

- L'enregistrement numérique des temps de connexion
- La validation par séquence de formation
- Le suivi par une assistance technique,
- ...

Spécificités pour l'Alternance :

La qualité de la formation dépendant aussi des périodes en entreprise, l'organisme doit s'assurer du bon déroulement des activités menées avec le tuteur et disposer d'une information sur les travaux réalisés.

Exemples de preuves :

- un livret de suivi de l'alternance,
- des visites en entreprises,
- la formation des tuteurs,
- une plateforme collaborative,
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.7.3.1 Réalisation des séquences formation

Elle doit garantir que le formateur pilote la formation en cohérence avec les exigences définies pour l'action de formation.

Cela inclus la présence du formateur qualifié pour la formation et le pilotage des écarts en cours de production de l'action de formation (voir aussi évaluation).

Dans le cadre des formations longues, l'organisme doit s'assurer d'une organisation permettant de garantir la réalité de la durée de la formation en cas d'absence d'un formateur.

Exemples de preuves :

- L'organisation du contrôle de présence des formateurs et un processus de traitement en cas d'absence.
- La vérification de l'utilisation d'un kit pédagogique à jour
- Un document de liaison entre les formateurs et l'organisme de formation
- Un document de suivi des non-conformités et de leur traitement
- Des entretiens avec des formateurs
- Des entretiens avec les stagiaires
- ...

Spécificités pour la FOAD :

Lorsqu'une formation intègre des modules numériques, les formateurs doivent être en mesure de prendre en compte ces étapes. En particulier ils doivent respecter des délais de prise en charge (Art 6353-3 code du travail).

Spécificités pour l'Alternance :

Les formateurs doivent prendre en compte la nécessité de la coordination entre les différents intervenants de la formation pour garantir la progression pédagogique.

Cela s'applique à toute formation comme par exemple les formations en langue dont les heures sont réparties dans le temps et où il peut y avoir des changements de formateurs.

Exemples de preuves :

- Un livret de suivi de l'alternance
- Cahier de liaison
- Parcours de l'apprenant
- Conseil de classe
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.7.3.2 *Remise des documents pédagogiques*

Elle doit garantir que le stagiaire peut disposer des documents qui lui sont nécessaires pour suivre la formation ou la mettre en œuvre.

Note : il n'y a pas d'obligation à remettre des documents pédagogiques.

Lorsque les documents doivent être reproduits, l'organisme doit s'assurer que le formateur en dispose en nombre suffisant.

Lorsque les documents sont disponibles sur une plateforme collaborative, l'organisme doit s'assurer de leur disponibilité, de leur protection et des accès pour les stagiaires.

Exemples de preuves :

- Le kit pédagogique comprenant les documents à remettre aux stagiaires
- Une plateforme collaborative
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'organisme doit définir le temps pendant lequel la plateforme numérique restera disponible pour accéder ou télécharger des documents travail).

Spécificités pour l'Alternance :

L'organisme doit remettre des documents permettant de gérer des périodes d'alternance.

2.1.7.3.3 *Preuve de présence*

Elle doit garantir la réalité de l'action de formation pour chaque apprenant et répondre aux exigences légales ou imposées par le donneur d'ordre.

L'organisme doit disposer d'un processus d'information sur les absences à l'égard du donneur d'ordre ou de l'employeur.

Exemples de preuves :

- Feuilles de présence,
- La vérification en salle de formation des modalités de contrôle,
- Vérification des modalités d'information au donneur d'ordre ou à l'employeur,
- **Modalité de contrôle par plateforme numérique.**
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'organisme doit disposer d'un contrôle d'accès à identifiant unique et dans la mesure du possible permettre de vérifier l'identité réelle de l'apprenant, permettant d'enregistrer la réalité du travail à distance.

Exemples de preuves nécessaires pour justifier de l'action de formation :

- Les justificatifs permettant d'attester de la réalisation des travaux exigés en application du 1° de l'article L. 6353-1 du Code du Travail,
- Les informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du bénéficiaire par le dispensateur de la formation,
- Les évaluations spécifiques, organisées par le dispensateur de la formation, qui jalonnent ou terminent la formation

Exemples de preuves :

- Un enregistrement numérique des temps de travail
- Une analyse de temps moyens nécessaires à la réalisation d'une séquence pédagogique et une évaluation
- La réalisation de travaux en lien avec la formation
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.8 *Evaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques**

Elle doit reconnaître les capacités développées par les stagiaires.

Bien que sanctionnant la fin d'une formation, elle débute dès le début de la formation.

Elle peut se traduire par des modalités d'évaluation formative ou sommative qui permettent au formateur d'ajuster la progression pédagogique ou de mettre en œuvre les remédiations nécessaires.

Le formateur doit disposer des informations nécessaires pour déclencher les actions de remédiation.

L'évaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques peut prendre différentes formes :

- A minima d'une auto-évaluation par le bénéficiaire
Dans ce cas, l'outil doit reprendre des objectifs pédagogiques dont l'expression **doit être pertinente pour** permettre réellement au stagiaire de se positionner sur leur atteinte.
- Pour les examens et toute évaluation officielle, l'organisme de formation doit mettre en place tous les moyens nécessaires pour garantir les conditions de l'évaluation (recensement et convocation de jurys, inscription dans des examens, organisation logistique spéciale, préservation et protection de sujets d'examens, qualité de la correction, éthique...)

Exemples de preuves :

- les outils d'évaluation et de traitement des résultats,
- l'analyse des résultats de l'évaluation des objectifs pédagogiques,
- la compétence des personnels en charge de l'évaluation et de son traitement,
- la vérification auprès des formateurs du processus de prise en compte des résultats de l'évaluation,
- la prise en compte des résultats des évaluations dans l'amélioration du produit pédagogique,
- le processus d'organisation des examens,
- ...

Spécificités pour la FOAD :

Les outils numériques peuvent comporter les modalités d'évaluation des résultats (exigences à prendre en compte dans la conception).

Exemples de preuves :

- Analyse de la pertinence des critères d'évaluation
- ...

Spécificités pour l'Alternance :

Lorsque l'évaluation comporte des informations provenant de l'employeur, l'organisme doit être définir leur collecte et leur prise en compte.

* cf. lexique Partie 9

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.9 Remise des attestations de formation et éventuellement de reconnaissance des acquis ou validation des acquis

Elle doit garantir la réalité de la participation à l'action de formation et l'atteinte des objectifs pédagogiques. Les attestations doivent être remises au stagiaire.

Exemples de preuves :

- une modalité de reconnaissance et un processus de remise au bénéficiaire,
- les documents de reconnaissance en conformité avec les exigences réglementaires,
- ...

Spécificités pour la FOAD :

L'organisme doit définir comment se fera la reconnaissance de la formation et comment le bénéficiaire pourra s'en prévaloir.

Exemples de preuves :

- Test en ligne avec éditions d'un résultat
- Evaluation à distance avec envoi d'une attestation
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.10 Traitement de la facturation

Il doit garantir que la formation est facturée en respect des exigences légales et contractuelles.

Exemples de preuves :

- La compétence des personnels administratifs
- Des conditions générales de vente ou d'inscription
- Un système de gestion de la relation client
- ...

2.1.10.1 Justification des présences

Elle doit garantir aux donneurs d'ordre la réalité de l'action de formation.

Cela peut se traduire par des documents de preuve de présence ou un contrôle de l'assiduité (cas de la FOAD).

L'organisme de formation doit garantir une référence unique permettant de relier les présences au contrat ou à la convention de formation.

Exemples de preuves :

- Un système de gestion documentaire prenant en charge un référencement unique des documents
- Les feuilles de présence
- Les attestations de présence
- Un logiciel de gestion de la relation client
- ...

2.1.10.2 Facturation

Elle doit garantir aux donneurs d'ordre l'exactitude des factures en conformité avec les exigences légales et contractuelles.

L'organisme de formation doit être particulièrement vigilant à ce qu'aucune formation non effectuée ne fasse l'objet d'une facture-convention (en particulier pour des factures liées à des annulations de prestation).

L'organisme de formation doit garantir une référence unique permettant de relier les factures au contrat ou à la convention de formation et aux attestations de présence.

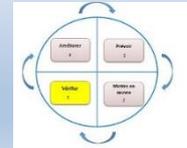
Exemples de preuves :

- Un système de gestion documentaire prenant en charge un référencement unique des documents
- Un système de facturation
- Les conditions générales de vente
- Des modèles documentaires différents suivant les cas de facturation
- Un logiciel de gestion de la relation client
- ...

2.1.11 *Evaluation de la qualité du service***Note explicative :**

Ce chapitre correspond à la troisième étape de la roue de Deming « **Vérifier** » :

- Mesurer les indicateurs de performance,
- Gérer les réclamations des clients,
- Evaluer la satisfaction des clients.

**Exigence générale :**

L'évaluation doit permettre de sanctionner la pertinence d'un produit de formation.

Elle porte à la fois sur les outils de pilotage, permettant d'ajuster la progression pédagogique et le contrôle de l'atteinte des résultats, et sur la mesure de la satisfaction.

Les résultats des évaluations sont pris en compte pour l'amélioration continue des produits.

2.1.11.1 *Evaluation des prestations de services*

Elle doit garantir que la prestation de service satisfait les différents bénéficiaires (apprenant / demandeur / donneur d'ordre / prescripteur).

L'organisme doit orienter sa vigilance sur la méthode de recueil des insatisfactions / réclamations et de leur traitement.



Note : il peut s'appuyer sur la norme NF X50-768 (version du 15/08/2015) « Conception d'un système d'évaluation de la formation ».

L'organisme doit démontrer la pertinence de l'usage de son modèle d'évaluation.

Exemples de preuves :

- L'utilisation d'enquête de satisfaction
- Les outils d'évaluation et de traitement des résultats
- Modalité d'écouter des bénéficiaires
- Compétence des personnels en charge de l'évaluation
- Retour d'expérience
- Analyse de la prestation par le formateur
- La mise à disposition des bénéficiaires d'un moyen d'expression
- Un document de suivi du traitement des insatisfactions et réclamations
- La prise en compte dans le cadre la conception
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter**Spécificités pour la FOAD :**

Les outils utilisés doivent contenir des moyens de vérification de la satisfaction des utilisateurs.

Exemples de preuves :

- L'intégration d'une évaluation de la satisfaction dans l'outil
- L'enquête auprès d'utilisateur
- ...

Spécificités pour l'Alternance :

L'organisme doit être particulièrement attentif à la prise en compte des tuteurs ou maître d'apprentissage et des employeurs.

Exemples de preuves :

- Enquête tuteur
- Retour d'expérience
- ...

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.11.2 *Evaluation des moyens mis en œuvre*

Elle doit garantir que la prestation de service est conforme à ce qui est prévu et que les moyens mis en œuvre sont pertinents.

Ces évaluations doivent être planifiées et dimensionnées en fonction des risques liés et des exigences de maîtrise de la qualité et porter sur :

- L'environnement de la formation,
- Les moyens logistiques mis en œuvre,
- La compétence des intervenants,
- L'adéquation du produit pédagogique avec le cahier des charges de la formation et au regard des résultats obtenus et des résultats en situation professionnelle (lorsque cela est possible).

L'ensemble de ces résultats sont pris en compte dans le cadre de l'amélioration continue.

Exemples de preuves :

- les outils d'évaluation et de traitement des résultats,
- le suivi du placement,
- la planification des mesures nécessaires et suffisantes,
- la prise en compte dans les processus de conception, d'organisation logistique, de management des compétences,
- les outils d'évaluation, de diagnostic de mesure pertinent et leur traitement,
- la compétence des personnes en charge de l'évaluation et du traitement des résultats,
- ...

Spécificités pour la FOAD :

Les outils numériques et tout autre support doivent faire l'objet d'une surveillance en lien avec les évolutions technologiques, l'ergonomie de l'usage, la fiabilité et la disponibilité des informations, la pertinence par rapport aux résultats attendus.

Exemples de preuves :

- L'enquête auprès d'utilisateur
- L'analyse des résultats par rapport à l'usage des outils
- Les suivis d'une assistance technique
- ...

Spécificités pour l'Alternance :

L'évaluation des moyens mis en œuvre intègre l'adéquation des moyens logistiques au regard de ceux utilisés par les entreprises ainsi que les formations et outils développés au profit des tuteurs.

Exemples de preuves :

- une enquête tuteur,
- des retours d'expérience,
- ...

2.1.11.3 *Gestion des réclamations clients*

L'organisme doit définir l'organisation mise en place pour recenser, enregistrer et traiter toutes les réclamations des clients.

- Enregistrements : réclamation / insatisfaction client et réponse apportée.

Lorsque la réclamation met en évidence un risque de récurrence, les actions planifiées pour y répondre doivent s'inscrire dans un plan d'actions d'amélioration (cf. § 2.1.14.2).

2.1.11.4 *Gestion des non-conformités* et des dysfonctionnements***

L'organisme doit définir l'organisation mise en place pour recenser, enregistrer et **traiter** toutes les non-conformités* et les dysfonctionnements**.

- Enregistrements : les éléments relevés et le traitement apporté.

Lorsque la non-conformité ou le dysfonctionnement met en évidence un risque de récurrence, les actions planifiées pour y répondre doivent s'inscrire dans un plan d'actions d'amélioration (cf. § 2.1.14.2).

Exemples de preuves pour § 2.1.11.3 et 4 :

- Tableau de suivi des réclamations / non-conformité / dysfonctionnement,
- Plan d'action d'amélioration,
- Compte rendu de revue stratégique de la qualité,
- ...

 L'organisme doit analyser les causes des réclamations, non-conformités et les dysfonctionnements régulièrement et notamment lors de la revue stratégique de la qualité (cf. § 2.1.14.1).

* non-conformité : tout écart entre le prévu et réalisé

** dysfonctionnement : mauvais fonctionnement de l'organisation mise en place

2.1.12 *Evaluation de la qualité perçue*

2.1.12.1 *Disposition générale*

L'organisme doit définir et mettre en place une organisation pour évaluer la satisfaction des clients soit le :

- donneur d'ordre (**entreprise, organisation, financeur**),
- demandeur (**particulier, responsable formation ...**)
- bénéficiaire (**apprenant**).

L'organisme doit prendre en compte les attentes des clients, et mettre en place les actions relatives à l'évolution et à l'amélioration de ses services.

2.1.12.2 *Conditions du recueil*

L'organisme doit définir :

- les moyens de collecte de l'information,

Ils peuvent prendre la forme de questionnaire ou d'enquête libre (ex : expression des stagiaires en fin de formation, interviews / entretien clients, ...).

- les modalités d'administration,

Dans le cas d'un questionnaire : transmission avec la facture, questionnaire en libre-service sur le comptoir, boîte à idée, etc...

- la méthode de traitement des données recueillies,

L'organisme doit s'assurer que les items sont assez pertinents pour permettre l'exploitation des résultats (taux de retour, taux de remplissage).

Dans le cas d'un traitement statistique, les données collectées doivent être suffisantes.

- la fréquence de la mesure de la satisfaction clients.

Dans tous les cas, l'organisme doit apporter la preuve que :

- les clients disposent des moyens nécessaires pour exprimer leur satisfaction ou leur insatisfaction de la façon la plus libre possible,
- les informations sont traitées et permettent de prendre des décisions.

2.1.13 Indicateurs qualité

Afin de mesurer et de suivre la qualité du service, et ainsi permettre le pilotage de l'organisation, l'organisme doit définir et suivre ses indicateurs en cohérence avec ses objectifs d'entreprise et ses engagements **de service** (cf. § 2.1.1.1).

Ils vont lui permettre de définir précisément ce qu'il veut surveiller et en vérifier l'évolution / l'atteinte.

Leur mise en forme et leur suivi dans un tableau de bord doit permettre de suivre les plans d'action nécessaires pour réduire les écarts.

- ✓ **Pour chaque indicateur, l'organisme doit décrire :**
 - l'objectif (critère, indicateur, seuil de performance)
 - l'organisation et les moyens mis en place pour suivre l'indicateur,
- ✓ **Suivi / Exploitation des résultats :**

L'organisme doit suivre les indicateurs en établissant **un tableau de bord**.

Dans le cas où les seuils de performance fixés ne sont pas atteints, l'organisme doit mettre en place un plan d'action d'amélioration (cf. § 2.1.4).

Partie 2 : Les engagements à respecter

Exemple d'illustration d'indicateurs (forme et contenu) :

CRITERE	INDICATEUR	SEUIL DE PERFORMANCE	OUTIL DE MESURE OU SOURCE / PERIODICITE	MODALITE DE DECLENCHEMENT DE PLAN D'ACTION
Formateurs certifiés sur les logiciels enseignés	Validité des certificats des formateurs	100 %	Dossier des formateurs / Annuel	XXX
Traitement des demandes d'information	Délai de réponse	XXX	... / Mensuel	XXX
Qualité globale de la prestation	XXX	85 % > à 8/10	Logiciel de traitement des évaluations / Hebdomadaire	Action si non atteinte de du seuil : appel systématique client et traitement de l'insatisfaction ...
Performance pédagogique	Atteinte des objectifs pédagogiques	XXX	QCM Stagiaires./ Hebdomadaire	XXX
Performance des offres spécifiques	...	4 sur 10	Suivi commercial / Trimestriel	XXX
XXX	Conformité avec les exigences	75 %	Répertoire des ressources pédagogiques./ ...	XXX
Placement en entreprise	Placement en cohérence avec les secteurs d'activités	XXX	Taux de placement	XXX

Dans l'exemple ci-dessus :

- Le critère est le type de performance visée.
- L'indicateur est l'information qui sera suivie pour vérifier si le critère est tenu (un même critère peut avoir plusieurs indicateurs).
- Le seuil de performance est le niveau que l'organisme souhaite atteindre.
- L'outil de mesure est le moyen ou l'endroit où se trouvent les données relatives à l'indicateur.

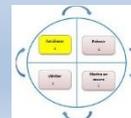
Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.14 Amélioration de la qualité du service

Note explicative :

Ce chapitre correspond à la quatrième étape de la roue de Deming « **Améliorer** » :

- Analyser les dysfonctionnements recensés (réclamations clients, contrôles internes de l'entreprise, indicateurs de performance, insatisfactions / réclamations),
- Mettre en place des actions correctives aux dysfonctionnements et améliorer le service.

2.1.14.1 Revue **stratégique de la qualité de service**

Une revue stratégique qualité* doit être réalisée préalablement à la demande d'admission, afin de s'assurer de la cohérence et du bon fonctionnement du système.

L'organisme doit **au minimum** réaliser **une revue stratégique de la qualité de service annuelle** pour s'assurer que les dispositions en place sont pertinentes et efficaces.

Cette revue comprend au minimum l'analyse (données d'entrée) :

- **l'adéquation entre les engagements et des besoins et attentes des clients** (cf. § 2.1.1.1),
- des réclamations (cf. 2.1.11.3),
- des non-conformité et dysfonctionnements (cf. 2.1.11.4),
- des enquêtes de satisfaction clients (cf. § 2.1.12)
- des résultats des indicateurs (cf. § 2.1.13),
- des actions correctives et d'amélioration mises en place,
- **les résultats d'audits (lorsqu'ils existent).**

Cette revue du système qualité doit se conclure par la mise en place / mise à jour **d'un plan d'actions d'amélioration** (données de sortie) qui évoluera en continu.

A partir de la seconde revue stratégique qualité les résultats des indicateurs (tableaux de bord) et de(s) l'audit(s) (AFNOR Certification et/ou autre) ainsi que le suivi de la précédente revue **stratégique** qualité doivent être vus.

2.1.14.2 **Plan d'actions correctives**

L'organisme doit mettre en œuvre et suivre un plan d'actions correctives :

- Lors des dysfonctionnements, de l'analyse des réclamations et de la satisfaction clients,
- Lorsque le seuil de performance des indicateurs n'est pas atteint.

Exemple de plan d'action (forme et contenu) :

ORIGINE	PROBLEMATIQUE / CONSTAT	CAUSE et ANALYSE	ACTION A MENER	RESPONSABLE de L'ACTION	DATE de REALISATION	VERIFICATION de L'ACTION	ETAT de L'ACTION
Enquête client	XXX	XXX	Action n°1	Resp. n° 1	XX/XX/XXXX	XXX	EN COURS
			Action n°2	Resp. n° 2			
			Action N	Resp. n° 1			SOLDEE
Indicateurs							
Dysfonctionnement							
Proposition d'amélioration							
....							

* Cf. lexique en partie 9

2.2 Exigences supplémentaires dans le cadre d'une procédure de certification multisites

Les règles définies ci-après s'appliquent aux entités de type multisites (voir définition en partie 1 - § 1.1.2).

Normalement, les audits devraient être menés sur tous les établissements de l'entité du demandeur, couverts par le périmètre de certification.

Cependant, lorsqu'une activité concernée par la certification est réalisée de façon similaire dans les différents établissements, tous placés sous le contrôle de l'entité, l'organisme de certification peut mettre en œuvre des procédures appropriées afin de limiter le nombre d'établissements visités lors des différents audits.

Ce paragraphe a pour objectif de définir les conditions d'application de la procédure dite "multisites". L'organisme (à travers son établissement principal, tel que défini dans la partie 1) **doit appliquer en plus des exigences définies dans la partie précédente (§ 2.1), les exigences supplémentaires définies ci-après.**

Conditions d'application :

- **Unicité d'activité :** Les prestations entrant dans le champ de la certification et réalisées par les établissements secondaires doivent être du même type et fournies selon des procédures identiques.

① La procédure multisites ne s'applique pas à toute entité exerçant des activités de service dissemblables même si les différents établissements qui la constituent sont soumis au même système de gestion de la qualité.

- **Unicité du système qualité :**
 - il doit être structuré et géré de façon centralisée,
 - Il doit donner lieu à des contrôles internes des établissements secondaires par la structure centrale,
 - les activités suivantes doivent être gérées directement par la structure centrale :
 - ☞ **organisation et responsabilité (§ 2.1.1) :** l'organisme (l'établissement principal) affirme dans ses engagements de service que son objectif est de fournir des services similaires dans chacun de ses établissements. Un correspondant qualité doit être désigné dans chaque établissement secondaire et est responsable de la mise en œuvre du système qualité sur son établissement. Il est notamment chargé de remonter les informations à l'établissement principal et d'appliquer les principes définis par lui
 - ☞ **processus de production du service (§ 2.1.2) :** les dispositions définies **doivent être appliquées** à l'ensemble des établissements secondaires.
 - ☞ **gestion des sous-traitants (§ 2.1.6.3) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements en cohérence avec les exigences relatives à la sous-traitance.

Partie 2 : Les engagements à respecter

- ☞ **Qualification et responsabilité du personnel (recrutement et formation) (§ 2.1.1.2)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements.
- ☞ **gestion des documents (§ 2.1.1.3)** : le système de gestion de la documentation relève directement de la structure centrale ; celle-ci doit définir les règles applicables à tous les établissements.
- ☞ **Indicateur qualité (§ 2.1.13)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements rattachés, centralise les mesures pour chacun des établissements compris dans le périmètre et procède à un état consolidé de l'ensemble des indicateurs
- ☞ **gestion des réclamations clients (§ 2.1.11.3)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements, centralise les analyses de chaque établissement et procède à une analyse globale des dysfonctionnements identifiés.
- ☞ **évaluation de la qualité perçue (§ 2.1.12)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements; elle centralise les résultats de chaque établissement et procède à une analyse globale de la satisfaction client.
- ☞ **amélioration de la qualité du service (§ 2.1.14)** : la structure centrale réalise des audits internes (voir ci-dessous) et centralise les plans d'amélioration afin de faire bénéficier à l'ensemble des établissements de l'expérience de chacun.

NOTE : Les processus et méthodes de travail doivent être substantiellement identiques. Toutefois, certaines adaptations dans les instructions de travail sont permises afin de tenir compte de spécificités locales.

Préalablement à **chaque** audit et **particulièrement à celui** d'admission, l'organisme doit s'assurer que tous les établissements (y compris la structure centrale) respectent les exigences de services définies (via un contrôle / audit interne).

L'établissement principal doit recueillir et analyser les informations émanant de tous les établissements secondaires et pouvoir instaurer toute modification organisationnelle nécessaire sur :

- . La documentation et les modifications du système,
- . Les réclamations clients,
- . L'évaluation de la performance du service
- . La planification des contrôles internes et l'évaluation des résultats

L'organisme doit assurer l'enregistrement de ces contrôles / audits internes réalisés et être en capacité d'apporter des éléments de preuves de ces derniers.

PARTIE 3

OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

Avant de déposer un dossier, l'organisme doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans les présentes règles de certification et notamment celles de la partie 1. Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 8 (dossier de demande).

A réception de la demande, AFNOR Certification engage la procédure suivante :

- étude de la recevabilité du dossier,
- mise en œuvre des contrôles d'admission,
- évaluation des résultats et décision de certification.

3.2 Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, AFNOR Certification réalise une étude de recevabilité afin de vérifier que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de certification sont jointes et complètes,
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences des règles de certification et des normes NF X 50-760 (version du 27/12/2013), **NF EN ISO 29993 (version du 14/03/2018)** et du fascicule de documentation FD X 50-758 (version de 09/2000) voir partie 1.

En accord avec l'organisme, AFNOR Certification peut être amenée à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier.

Lorsque le dossier est complet, AFNOR Certification déclenche les contrôles d'admission et informe l'organisme des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, établissements audités, etc....).

3.3 Modalités de contrôle d'admission

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque NF Service en admission ont pour objectifs de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par l'organisme répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

3.3.1 Audit

3.3.1.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles de certification et NF X 50-760 (version du 27/12/2013), **NF EN ISO 29993 (version du 14/03/2018)** et du fascicule de documentation FD X 50-758 (version de 09/2000). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

La réalisation de l'audit peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont il est signataire. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur par AFNOR Certification préalablement à l'audit.

AFNOR Certification peut également proposer au demandeur la participation de tout autre observateur.

L'activité du demandeur est analysée par l'auditeur sur les 3 mois précédant les jours de l'audit. Cette période doit permettre à l'auditeur d'apprécier la conformité du service à la norme sur une durée suffisante.

L'auditeur et l'organisme fixent la date d'audit, sur les différents sites* concernés par la certification. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 15 jours avant la date retenue.

L'organisme facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.*

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur AFNOR Certification présente ses conclusions au demandeur et **formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit**. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

* siège social + établissements secondaires le cas échéant

**** cf. DOCUMENTS A FOURNIR A L'AUDITEUR POUR LA PREPARATION DES AUDITS (§ 8.2)**

L'organisme facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au demandeur et **formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit**. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**3.3.1.2** *Durée de l'audit*

L'audit se décompose en deux parties :

1) la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit estimées pour un

- Demander monosite : 0,5 jour par audit
- Demander multisites : 1 jour minimum par audit

2) la visite sur site comprend trois phases :

- audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens,
- analyse des indicateurs,
- visite de l'établissement, qui comprendra l'interview d'intervenant(s) (formateurs, enseignant ...) et de stagiaire(s).

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et établissements secondaires) – la structure centrale devant se charger d'adresser, si besoin est, un exemplaire du rapport à chaque établissement/entité auditée.

La durée de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 3.3.1.2.1, 3.3.1.2.2 et 3.3.1.2.3 de la présente partie.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

3.3.1.2.1 CAS D'UN ORGANISME AVEC UN SEUL ETABLISSEMENTDurée de l'audit :➤ **Demande de certification pour une seule gamme de services* :**

Nombre de salariés (en ETP)	Durée (Nombre de jours d'audit sur site)
≤ à 5	1
de 6 à 10	1
de 11 à 49	1,5
≥ à 50	2

➤ **Demande de certification pour plusieurs gammes de services* :**

Nombre de salariés (en ETP)	Nombre de gammes de services	Nombre de jours d'audit sur site
≤ à 5	≥ 2	1
de 6 à 10	≥ 2	1,5
de 11 à 49	≥ 2	2
≥ à 50	≥ 2	2,5

*Cf. Partie 1 § 1.2.1

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

3.3.1.2.2 CAS D'UN ORGANISME MULTISITES AYANT UNE SEULE ENTITE JURIDIQUE

La procédure de certification multisites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multisites et s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des établissements secondaires sous la même entité juridique.

3.3.1.2.2.1 Taille de l'échantillon et durée de l'audit sur site

Aux durées présentées ci-après, il faut ajouter **1 jour** pour la préparation de l'audit et la rédaction du rapport.

➤ **Demande de certification pour une seule gamme de services :**

Nombre de salariés (*) Nombre de sites à certifier (**)	Nombre de jours d'audit sur site			Nombre de sites audités
	≤ à 10	De 11 à 49	≥ à 50	
2	1,5 j	2 j	2,5 j	Siège + 1
3 à 4	2.5 j	3 j	3.5 j	Siège + 2
5 à 9	3 j	3.5 j	4 j	Siège + 3
10 à 19	---	4 j	4.5 j	Siège + 4
20 à 29	---	4.5 j	5 j	Siège + 5
≥ 30	Sur devis			
* Nombre total de salariés en équivalent temps plein				
** Siège + établissement(s) secondaire(s)				

➤ **Demande de certification pour plusieurs gammes de services :**

Nombre de salariés (*) Nombre de sites à certifier (**)	Nombre de jours d'audit sur site			Nombre de sites audités
	≤ à 10	De 11 à 49	≥ à 50	
2	2 j	3 j	3,5 j	Siège + 1
3 à 4	3.5 j	4 j	4.5 j	Siège + 2
5 à 9	4 j	4.5 j	5 j	Siège + 3
10 à 19	---	5 j	5.5 j	Siège + 4
20 à 29	---	5.5 j	6 j	Siège + 5
≥ 30	Sur devis			
* Nombre total de salariés en équivalent temps plein				
** Siège + établissement(s) secondaire(s)				

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**3.3.1.2.2 Modalités particulières**

Dans le cas où le nombre de sites concernés est supérieur ou égal à 30, une offre spécifique sera proposée au demandeur, dans le respect des règles présentées ci-dessus.

De plus, la taille de l'échantillon peut être accrue lorsque l'analyse de l'activité couverte par le système qualité objet de la certification, réalisée par AFNOR Certification, fait apparaître des circonstances particulières dues à des facteurs tels que :

- la complexité de l'activité et du système qualité,
- des variantes dans les modes opératoires,
- des variantes dans les activités des sites,
- l'existence de plaintes et d'autres motifs nécessitant des actions correctives ou préventives,
- les résultats des vérifications internes.

3.3.1.2.3 Critère d'échantillonnage

Au moins 25 % de l'échantillon est tiré au hasard. Pour le reste, AFNOR Certification prend en compte les facteurs de sélection tels que :

- les résultats des audits internes ou de certification antérieurs,
- l'enregistrement des réclamations et des mesures correctives/préventives par chaque entreprise membre,
- les modifications intervenues au sein des entreprises membres,
- la dispersion géographique.

3.3.1.2.4 Gestion des non-conformités détectées en cours d'audit

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs sites, que cela soit lors des vérifications internes ou lors des audits réalisés par AFNOR Certification, le siège de l'organisme s'engage à faire une recherche systématique de ces écarts sur l'ensemble des sites susceptibles d'être affectés afin de vérifier s'il s'agit ou non d'une déficience générale du système qualité.

- lorsqu'il s'agit d'une déficience générale, les mesures correctives doivent être appliquées dans tous les sites.
- dans le cas contraire, le siège doit apporter les corrections pour tous les sites où ces écarts auront été détectés et être en mesure de fournir à AFNOR Certification les justifications qui lui ont permis de limiter son intervention.

D'une manière générale, AFNOR Certification recueille les preuves des mesures correctives et procède à un audit sur un échantillon complémentaire. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : **nombre d'établissements sur lesquels l'écart est constaté + 1**.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

3.3.1.2.3 CAS DU DEMANDEUR MULTISITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES (voir partie 1, § 1.1.2.3)**Taille de l'échantillon et durée de l'audit sur site**

Principe d'échantillonnage : le cycle de certification est de trois ans. Le principe est donc d'auditer sur cette période systématiquement l'établissement principal et l'ensemble des établissements secondaires.

■ Demande de certification pour une seule gamme de certification

- Etablissement principal : 1 jour d'audit + 1 jour de préparation/rapport
- 1/3 des établissements secondaires : 0,75 jour d'audit / établissement + 0,25 jour de préparation/rapport / établissement.

■ Demande de certification pour plusieurs gammes de certification

- Etablissement principal : 1,5 jour d'audit + 1 jour de préparation/rapport
- 1/3 des établissements secondaires : 0,75 jour d'audit / établissement + 0,25 jour de préparation/rapport / établissement.

3.3.1.2.4 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001 ET/OU ISO 29990 (VERSION EN VIGUEUR)

Les engagements et les dispositions décrits dans la partie 2 des présentes règles de certification peuvent être prévus dans un système de management de la qualité certifié par un organisme certificateur reconnu par AFNOR Certification.

Si tel est le cas, l'organisme doit s'assurer que son système de management de la qualité est conforme aux exigences des règles de certification de la marque NF Service *Formation*.

Un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 (version en vigueur) et/ou ISO 29990 (version en vigueur) peut bénéficier de modalités de contrôle allégées sous trois conditions :

- le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service
- Le certificat de système est émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux – les sites à l'initiative des accords soit EA ou IAF
- l'étude de recevabilité réalisée par AFNOR Certification lors de l'instruction du dossier est satisfaisante.

L'organisme doit dans ce cas fournir à AFNOR Certification les documents spécifiques demandés dans la partie 8 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

Ainsi, en cas de recouvrement de certaines exigences des règles de la marque NF Service Formation, avec celles de l'audit de la partie système qualité, la durée des audits peut être allégée. Les principes d'allègement sont définis au cas par cas.

Dans ce cas, l'organisme joint, dans son dossier de demande :

- le certificat,
- le Manuel Qualité et les procédures,
- le rapport d'audit de l'organisme certificateur.

Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur.

Les audits NF Service / ISO 9001 et/ou ISO 29990 peuvent être effectués conjointement.

Dans tous les cas, l'allègement peut être remis en cause si les conditions ayant autorisé l'allègement ne sont plus respectées.

Si les conditions sont remplies, les modalités de contrôles NF Service seront identiques au cycle de certification ISO 9001 de la façon suivante :

	Admission 0	Suivi année 1	Suivi année 2	Renouvellement année 3	Suivi année 4	Suivi année 5	Renouvellement année 6
Contrôle	Audit de certification	Audit de Surveillance 1	Audit de Surveillance 2	Audit de Renouvellement	Audit de Surveillance 1	Audit de Surveillance 2	Audit de Renouvellement

3.3.1.2.5 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE NF SERVICE READAPTATION PROFESSIONNELLE (CRP-ERP/CPO)

Du fait du recouvrement de certaines exigences des règles de certification des deux marques en question, la durée de l'audit d'admission de la marque NF Service *Réadaptation professionnelle* ainsi que celle de l'audit d'admission de la marque NF Service *Formation* est allégée d'une demi-journée.

Les audits seront réalisés conjointement dans la mesure du possible.

3.3.1.2.6 GESTION DES SOUS-TRAITANTS

En fonction des activités sous-traitées, l'auditeur pourra s'entretenir (à distance au minimum) avec un panel :

- de sous-traitants (vérification de la cohérence avec la politique qualité de l'organisme),
- de stagiaires (vérification d'un pilotage du processus de formation conforme avec les exigences de la norme),
- de donneurs d'ordre (transparence et qualité de l'information).

3.4 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

L'organisme doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

AFNOR Certification peut demander, lorsque cela s'avère nécessaire, la réalisation d'un contrôle complémentaire (à la charge du demandeur) dès l'émission du rapport d'audit ou après analyse de la pertinence de la réponse du demandeur.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, la Directrice Générale d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- accord du droit d'usage de la marque NF Service
- refus du droit d'usage de la marque NF Service

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

En cas de décision positive, AFNOR Certification adresse au demandeur :

- le certificat NF Service, émis pour une durée de :

- **1 an**

Ou

- **3 ans pour les structures certifiées dont la décision est positive à l'issue d'un audit combiné avec l'ISO 9001 (version en vigueur) et/ou 29990.**

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans la partie 4 des présentes règles de certification.

Les informations relatives aux services certifiés sont disponibles sur le site www.marque-nf.com. Elles comprennent notamment :

- l'identification de l'activité certifiée
- les présentes règles de certification
- l'identification du titulaire
- les caractéristiques certifiées

AFNOR Certification fournit sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée.

Lorsque le titulaire fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT LA MEME ENTITE JURIDIQUE**

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste de tous les établissements secondaires rattachés annexée au certificat.

Dans le cas où l'un ou plusieurs établissements secondaires ne satisfait pas aux critères nécessaires pour le maintien de la certification, le droit d'usage est retiré au titulaire dans sa totalité.

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES

- Un certificat est émis pour chacun des établissements présentés à la certification. Ce certificat est délivré par AFNOR Certification exclusivement au bénéfice de l'entité juridique dans le cadre de la certification du réseau/franchise.
- Le cas échéant, un certificat « réseau/multi-sites » peut être attribué à la structure centrale. La mention dans le certificat précise alors qu'il s'agit **d'une activité en réseau et que le siège du réseau bénéficie du certificat car, au minimum, 95 % des entreprises membres sont certifiées.**

AFNOR Certification publie la liste des entreprises membres du réseau couvertes par le certificat. Elle est incorporée, annexée ou référencée dans le certificat « réseau/multi-sites » et est tenue à jour.

Dans le cas où l'un ou plusieurs membres du réseau ne satisfait plus les critères nécessaires pour le maintien de la certification et que le taux d'établissements titulaires de la certification est inférieur à 95 %, la certification « réseau/multi-sites » est retirée dans sa totalité.

L'organisme peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique ...), AFNOR Certification peut présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

PARTIE 4

VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de référence à la certification et d'utilisation de la marque NF Service

4.1 Les textes de référence à la certification

Toute communication faisant référence à la certification de service doit être claire sur le ou les services faisant l'objet de la certification. Elle est encadrée par le code de la consommation afin d'assurer une communication sincère auprès de tous les publics.

L'article R 433-2 du Code de la consommation stipule que :

"Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent, sont portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification,
- la dénomination du référentiel de certification utilisé,
- les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu."

4.2 Les modalités d'utilisation de la marque NF Service

Les modalités d'utilisation de la marque NF Service sont quant à elles définies dans la charte d'utilisation NF Service en vigueur disponible dans l'espace client (<https://www.espaceclient-certification.afnor.org/>).

Ces règles doivent être respectées, sous peine de sanction, conformément aux règles générales de la marque NF Service.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

Deux outils de communication sont mis à la disposition du titulaire :

1) Le certificat délivré par AFNOR Certification :

Le certificat attestant de la certification de service du titulaire est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo NF SERVICE et le nom de l'organisme certificateur,
- Le titre du référentiel de certification : NF Service Formation
- Le code du référentiel : NF 214
- Les références des normes : NF X 50-760, ISO 29993 et du FD X 50-758 (le cas échéant)
- Les activités certifiées :

Formation Initiale hors alternance et/ou en alternance
et/ou
Formation Continue hors alternance et/ou en alternance

- les caractéristiques certifiées suivantes :

Aide à la formulation de la demande
Informations relatives à l'offre
Gestion administrative et commerciale de la formation
Ingénierie de formation et pédagogique
Organisation de la formation
Réalisation de la formation
Evaluation

2) Le logo NF Service Formation :

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

Si l'organisme est certifié pour l'ensemble de ses activités, celui-ci n'est pas obligé d'indiquer le domaine de certification dans le marquage complet présenté ci-dessus.

Si l'organisme est certifié pour l'ensemble des gammes de certification, celui-ci peut utiliser le logo ci-dessous :



PARTIE 5

FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi

Le titulaire doit tout au long de la certification :

- respecter les exigences définies dans la partie 2 ainsi que les modalités de marquage décrites dans la partie 4,
- mettre à jour annuellement son dossier de certification (cf. partie 8),
- informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

5.1 Les modalités de contrôles en suivi

Les contrôles effectués en suivi ont pour objectif de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le titulaire répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

Pour la mise en œuvre du suivi, le titulaire doit adresser à AFNOR Certification la mise à jour de son dossier de certification (cf. partie 8 : § 8.2 - dossier de suivi)

Principe des contrôles de suivi / renouvellement:

Les modalités de suivi se caractérisent par l'alternance d'audit complet ou allégé selon les modalités définies dans le tableau ci-dessous :

Admission 0	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6
Audit d'admission	Audit de renouvellement	Audit de surveillance à 18 mois		Audit de renouvellement	Audit de surveillance à 18 mois	
Partie 3 des règles de certification	Partie 5 des règles de certification					

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi**5.1.1 L'audit****5.1.1.1 Organisation de l'audit**

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit de suivi conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

De même qu'à l'admission, l'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles, dans les normes NF X 50-760 (version du 27/12/2013), **NF EN ISO 29993 (version du 14/03/2018)** et dans le fascicule de documentation FD X 50-758 (version de 09/2000), le cas échéant. L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

L'audit est réalisé entre 2 et 4 mois avant la date d'anniversaire du certificat. Si le nombre de jours d'audit est supérieur à 4, les dates peuvent être réparties sur l'année et l'audit peut être réalisé par un ou plusieurs auditeurs.

L'auditeur et l'organisme fixent la date d'audit, sur les différents sites concernés par la certification. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 15 jours avant la date retenue.

L'organisme facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur AFNOR Certification présente ses conclusions au demandeur et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

5.1.1.2 Durée de l'audit

L'audit se décompose en deux parties :

1) la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit estimées pour un

- Demandeur monosite :
 - 0,25 jour pour tout audit de 0,75 jour sur site
 - 0,5 jour par audit > 1 jour sur site
- Demandeur multisites : 1 jour minimum par audit

2) la visite sur site comprend trois phases :

- audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens,
- analyse des indicateurs,
- visite de l'établissement, qui comprendra l'interview de formateur(s) et stagiaire(s).

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et établissements secondaires) – la structure centrale devant se charger d'adresser, si besoin est, un exemplaire du rapport à chaque établissement/entité auditée.

La durée de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 3.3.1.2.1, 3.3.1.2.2 et 3.3.1.2.3 de la présente partie.

La procédure de certification multi-sites tient compte des règles d'échantillonnage définies dans la partie 3, § 3.3.1.2.2 (une seule entité juridique) et § 3.3.1.2.3 (entités juridiques différenciées).

La durée des audits de renouvellement est identique à la durée de l'audit d'admission (cf partie 3).

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

La durée pour les audits de suivi est la suivante :**5.1.1.2.1 CERTIFICATION POUR UNE SEULE GAMME DE SERVICES**
ORGANISME MONOSITE OU MULTISITES AYANT UNE SEULE ENTITE JURIDIQUE

Nombre de salariés (*) de Nombre de sites(**)	Nombre de jours d'audit sur site *				Nombre de sites audités
	≤ à 5	de 6 à 10	De 11 à 49	≥ à 50	
1	0,75	1 j	1 j	1,5 j	Siège
2	1,5	1,5 j	1,5 j	2 j	Siège + 1
3 à 4	-	2 j	2.5 j	3 j	Siège + 1
5 à 9	-	2.5 j	3 j	3.5 j	Siège + 2
10 à 19	-	-	3.5 j	3,5 j	Siège + 3
20 à 29	-	-	4 j	4.5 j	Siège + 4
≥ 30	Sur devis				
* Nombre total de salariés en équivalent temps plein (formateur compris)					
** Siège + établissement(s) secondaire(s)					

5.1.1.2.2 CERTIFICATION POUR PLUSIEURS GAMMES DE SERVICES
ORGANISME MONOSITE OU MULTISITES AYANT UNE SEULE ENTITE JURIDIQUE

Nombre de salariés (*) de Nombre de sites(**)	Nombre de jours d'audit sur site *				Nombre de sites audités
	≤ à 5	de 6 à 10	de 11 à 49	≥ à 50	
1	1	1 j	1,5 j	2 j	Siège
2	1,5	2 j	2 j	3 j	Siège + 1
3 à 4	-	3 j	3.5 j	4 j	Siège + 2
5 à 9	-	3.5 j	4 j	4.5 j	Siège + 2
10 à 19	-	-	4.5 j	5 j	Siège + 3
20 à 29	-	-	5 j	5.5 j	Siège + 4
≥ 30	Sur devis				
* Nombre total de salariés en équivalent temps plein (formateur compris)					
** Siège + établissement(s) secondaire(s)					

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de l'entité puis un audit des sites si l'audit de l'entité ne présente pas de non-conformité.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs sites de l'échantillon, AFNOR Certification demande à l'entité de faire une recherche systématique sur l'ensemble des sites et d'apporter les actions correctives nécessaires. Dans ce cas, AFNOR Certification procède à des audits sur un échantillon complémentaire. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : **nombre d'établissements sur lesquels l'écart est constaté + 1**.

5.1.1.2.3 CAS DU DEMANDEUR MULTISITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES (voir partie 1, § 1.1.2.3)

Taille de l'échantillon et durée de l'audit sur site

Principe d'échantillonnage : le cycle de certification est de trois ans. Le principe est donc d'auditer sur cette période systématiquement l'établissement principal et l'ensemble des établissements secondaires.

■ Suivi de certification pour une seule gamme de certification

- Etablissement principal : 1 jour d'audit + 1 jour de préparation/rapport
- 1/3 des établissements secondaires : 0,75 jour d'audit / établissement + 0,25 jour de préparation/rapport / établissement.

■ Suivi de certification pour plusieurs gammes de certification

- Etablissement principal : 1,5 jour d'audit + 1 jour de préparation/rapport
- 1/3 des établissements secondaires : 0,75 jour d'audit / établissement + 0,25 jour de préparation/rapport / établissement.

Schéma récapitulatif des contrôles dans ce cas :

	Admission	Renouvellement	Suivi 1	Suivi 2
Contrôles	Audit Ets principal + 1/3 Ets secondaires	Audit Ets principal + 1/3 Ets secondaires (nouveau cycle)	Audit Ets principal + 1/3 Ets secondaires	

5.1.1.2.4 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001 ET / OU ISO 29990

Voir partie 3 : § 3.3.1.2.4.

5.1.1.2.5 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE NF SERVICE READAPTATION PROFESSIONNELLE (CRP/CPO)

Du fait du recouvrement de certaines exigences des règles de certification des deux marques en question, la durée des audits de renouvellement (audit complet) et de suivi (audit allégé) de la marque NF Service – Réadaptation professionnelle et de la marque NF Service - Formation peut être allégée d'une demi-journée.

Les audits seront réalisés conjointement dans la mesure du possible.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi**5.1.1.2.6 *Gestion des sous-traitants***

En fonction des activités sous-traitées, l'auditeur pourra s'entretenir (à distance au minimum) avec un panel :

- de sous-traitants (vérification de la cohérence avec la politique qualité de l'organisme),
- de stagiaires (vérification d'un pilotage du processus de formation conforme avec les exigences de la norme),
- de donneurs d'ordre (transparence et qualité de l'information).

5.1.2 *L'audit de renouvellement*

Tous les trois ans, AFNOR Certification réalise un audit complet de renouvellement identique à l'audit d'admission.

Le temps d'audit sur site pour le renouvellement est équivalent au temps d'audit sur site pour l'admission (voir partie 3, § 3.3.1.2).

A ces durées, il faut rajouter 0,25 ou 0,5 jour pour un monosite à 1 jour (cas des multisites) pour la préparation de l'audit et la rédaction du rapport.

5.2 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

L'organisme doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Dans certains cas, un contrôle complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport. L'organisme doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences de service.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le Directeur Général d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- reconduction droit d'usage de la marque NF Service
- retrait du droit d'usage de la marque NF Service

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

En cas de décision positive, AFNOR Certification adresse au demandeur le certificat NF Service Formation mis à jour et émis **pour une durée de 3 ans**.

CAS DU DEMANDEUR MULTISITES AYANT LA MEME ENTITE JURIDIQUE

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste de tous les établissements secondaires rattachés, annexée au certificat. Dans le cas où l'un ou plusieurs établissements secondaires ne satisfait pas aux critères nécessaires pour le maintien de la certification, le droit d'usage est retiré au titulaire dans sa totalité.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi**CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES**

- Un certificat est émis pour chacun des établissements présentés à la certification. Ce certificat est délivré par AFNOR Certification exclusivement au bénéfice de l'entité juridique dans le cadre de la certification du réseau/franchise.
- Le cas échéant, un certificat « réseau/multi-sites » peut être attribué à la structure centrale.

La mention dans le certificat précise alors qu'il s'agit **d'une activité en réseau et que le siège du réseau bénéficie du certificat car, au minimum, 95 % des entreprises membres sont certifiées.**

AFNOR Certification publie la liste des entreprises membres du réseau couvertes par le certificat. Elle est incorporée, annexée ou référencée dans le certificat « réseau/multi-sites » et est tenue à jour.

Dans le cas où l'un ou plusieurs membres du réseau ne satisfait plus les critères nécessaires pour le maintien de la certification et que le taux d'établissements titulaires de la certification est inférieur à 95 %, la certification « réseau/multi-sites » est retirée dans sa totalité.

L'organisme peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique ...) AFNOR Certification peut présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

5.3 Modalités de contrôle en cas de modification des conditions d'accord du droit d'usage de la marque NF Service

5.3.1 Généralités

Le titulaire doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service (extension du domaine de certification, de la gamme de services, changement du représentant légal, du responsable qualité, de raison sociale, de statut juridique, etc.). Selon le type de modification concernée, des contrôles supplémentaires peuvent être nécessaires. C'est le cas pour l'**extension du domaine de certification, pour la modification du périmètre de certification** ou pour l'**extension de la gamme de services**.

5.3.2 Extension du domaine de certification ou de la gamme de services

En cas d'extension du domaine de certification ou de la gamme de services (voir partie 1 pour la définition du domaine et de la gamme), les modalités de contrôle sont les suivantes :

- une demande de modifications (voir modèle, partie 8) est adressée à AFNOR Certification,
- un audit complémentaire dit « d'extension » est réalisé dans les deux mois qui suivent la demande.
- le titulaire s'engage à ne pas utiliser la certification NF Service sur les domaines/gammes concernés par les modifications tant que AFNOR Certification ne lui a pas adressé la nouvelle attestation correspondante.

5.3.3 Durée de l'audit d'extension du domaine de certification ou de la gamme de services

La durée de l'audit d'extension sur site est égale à la durée d'un audit de suivi. Dans le cas où l'audit d'extension est réalisé conjointement à l'audit de suivi, la durée de l'audit est égale à la durée d'un audit de renouvellement.

A cette durée sur site, il faut rajouter 0,5 jour pour la préparation de l'audit et la rédaction du rapport.

5.3.4 Cas de la modification du périmètre de certification

Le périmètre d'un réseau certifié peut varier dans le cadre d'ajout ou de retrait d'établissements secondaires.

Chaque nouveau site qui intègre une organisation en réseau déjà certifiée, doit faire l'objet d'un audit d'admission l'année de sa demande. Dans le cadre de l'échantillonnage, cet audit d'admission - d'une durée de 1 jour- s'ajoute aux audits de suivi / renouvellement des établissements membres.

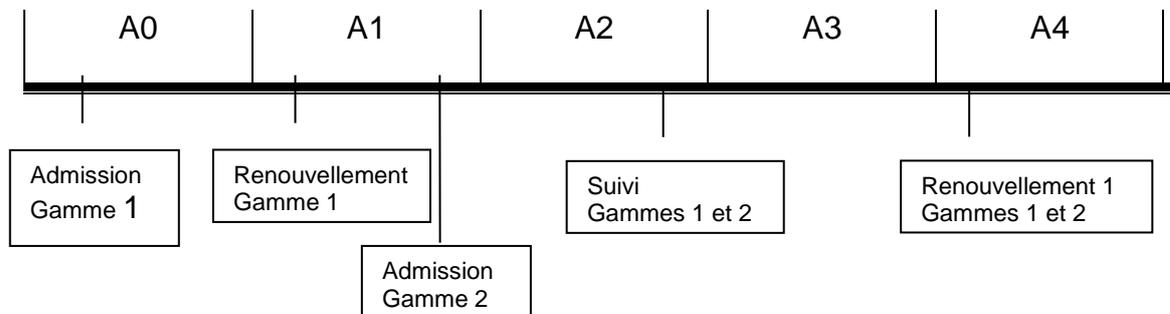
Lorsque le périmètre est stabilisé, l'échantillonnage est recalculé et le marquage utilisé par le réseau est modifié en conséquence.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

5.3.5 Cas de l'extension de gamme : règle de définition des périodes d'audit

- Privilégier autant que possible la demande d'extension de gamme au moment du suivi ou du renouvellement de la certification sur la première gamme (dépôt du dossier de demande d'extension deux mois avant l'audit).
- Dans le cas contraire, la date de référence pour programmer les audits suivants (suivi / renouvellement) est la date d'admission à la certification de la première gamme.
- Application des tableaux de durée d'audit : la base retenue est celle du cycle de la première gamme certifiée. Ainsi, tous les 3 ans (à partir de la date d'admission), la durée appliquée sera celle d'un audit de renouvellement, en considérant les 2 gammes (Voir Tableau de demande de certification pour 2 gammes de service en § 3.3.1.2.2.1).

- Schéma explicatif :



Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

5.4 Déclaration des modifications du dossier de demande

Le titulaire doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service. Selon le type de modification concernée, des contrôles supplémentaires peuvent être nécessaires.

Le tableau ci-dessous liste par type de modifications les actions respectives du titulaire et d'AFNOR Certification.

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Ajout d'établissement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la demande de modification du dossier • Audit de l'établissement dans les 6 mois • A l'occasion de l'audit complémentaire, AFNOR Certification réalise l'audit de suivi • Si l'audit est satisfaisant, émission d'un nouveau certificat
Suppression d'établissement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait pour l'établissement concerné • Emission d'un nouveau certificat
Changement de représentant légal	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8- § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification
Changement de responsable qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8- § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification
Perte de la certification ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification 	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrement de l'information
Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Changement de raison sociale, de dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8- § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait sous l'ancienne dénomination commerciale • Emission d'un certificat sous la nouvelle dénomination commerciale

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Fusion/acquisition de titulaires de la marque NF Service Formation	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Si changement de raison sociale, fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage • Si non, mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) • Établir un plan de transition en conséquence 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un plan de transition • Mise à jour du dossier de certification • Décision sur le plan de transition • Si décision positive, délivrance d'un certificat de transition • Réalisation d'audits (dits audits de transition) pour vérifier que le service est délivré et le plan de transition appliqué.
Changement de statut juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage • Mise à jour (si nécessaire) du dossier de certification (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou le cas échéant à des contrôles spécifiques • Décision de retrait sous l'ancien statut • Décision d'admission sous le nouveau statut si les contrôles sont satisfaisants

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à ne pas faire usage de la certification NF Service sur les nouveaux établissements tant qu'AFNOR Certification ne lui a pas adressé le nouveau certificat de droit d'usage correspondant.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

AUTRES MODIFICATIONS

Dans les cas non prévus dans le tableau précédent, AFNOR Certification détermine, sur la base des documents transmis par le titulaire, si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un contrôle supplémentaire.

En fonction des résultats de l'instruction, la Directrice Générale d'AFNOR Certification prend l'une des deux décisions suivantes :

- maintien du droit d'usage
- refus du droit d'usage

CAS D'AJOUT DE NOUVEAUX SITES AU PERIMETRE

Lorsque le titulaire, après avoir fait certifier une partie de ses sites, désire intégrer d'autres sites à l'occasion des audits de suivi, la règle d'échantillonnage suivante s'applique :

2 échantillonnages sont réalisés indépendamment sur les sites déjà présents dans le périmètre de certification (A) et sur les sites nouveaux dans le périmètre de certification (B, C etc....) :

- l'échantillonnage des sites (\sqrt{A}) existant respecte les règles présentées au § 5.1.1.2.2,
- l'échantillonnage des nouveaux sites (\sqrt{B} , \sqrt{C} , etc. ...) est réalisé comme pour une certification initiale qui serait réalisée sur ces sites.

L'exemple dans le tableau ci-dessous illustre les règles d'échantillonnage appliquées

Type d'audit	Certification Initiale	Renouvellement	Suivi à 18 mois	Renouvellement
Nombre de sites	A	A + B	A + B + C	A + B + C + D
Echantillon	\sqrt{A}	$\sqrt{A} + \sqrt{B}$	$\sqrt{A + B} + \sqrt{C}$	$\sqrt{A + B + C} + \sqrt{D}$

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 AFNOR Certification

L'**Association Française de Normalisation** est propriétaire de la marque NF Service et en a concédé à AFNOR Certification une licence d'exploitation exclusive.

A ce titre, **AFNOR Certification** assure la responsabilité de l'application des présentes règles de certification et de toute décision prise dans le cadre de celles-ci.

Les coordonnées sont :

AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Un "**Comité de la marque NF**" a été institué auprès du Conseil d'administration d'AFNOR Certification qui traite de toute question d'ordre général intéressant la marque NF Service et donne son avis au Conseil d'Administration d'AFNOR Certification sur les divers points prévus au § 6.2 des Règles Générales de la marque NF Service.

AFNOR Certification veille auprès de tous les intervenants à ce que leur mission soit correctement remplie au regard du rôle et des attributions ci-après définies de chacun d'eux.

Les intervenants dans le fonctionnement sont :

- Le Directeur Général **d'AFNOR Certification** : il approuve les présentes règles de certification et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application desdites règles de certification.
- L'**ingénieur certification** : il est responsable de l'application des présentes règles de certification et de leur évolution (notamment par leur révision régulière), de l'évaluation des résultats des contrôles ainsi que de la commercialisation de la prestation de certification.
- Le **technicien** en certification : il est chargé de l'instruction des demandes de certification, de la planification des contrôles et du suivi des dossiers clients.
- L'**auditeur** : il a pour mission de vérifier sur site le respect effectif des exigences définies dans les règles de certification.

6.2 COMITE PARTICULIER

AFNOR Certification met en place un comité appelé Comité particulier dans lequel tous les intérêts sont représentés. Ce comité est prévu à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service.

Il a pour missions :

- de contribuer au développement de la marque NF Service,
- de valider les règles de certification et leurs évolutions,
- de donner son avis sur les dossiers présentant des difficultés d'interprétation à AFNOR Certification ou faisant l'objet d'une contestation,
- de donner son avis sur les projets d'actions de communication ou de promotion relatives à l'application NF Service concernée.

Il peut être consulté sur toute autre question intéressant l'application NF Service Formation.

Les avis du Comité particulier sont établis par consensus.

Les membres de ce comité s'engagent à exercer leur fonction en toute impartialité et à garder la confidentialité des informations - notamment à caractère individuel - qui lui sont communiquées. L'ingénieur certification est tenu de prendre les dispositions particulières permettant d'assurer la confidentialité des dossiers de demandeur ou de titulaire présentés au sein du comité (sauf pour les cas de contestation / recours)

Principes de fonctionnement du Comité particulier :

- La durée du mandat des membres est généralement de trois ans, renouvelée par tacite reconduction.
- Le Comité particulier se réunit au minimum deux fois par an et aussi souvent que nécessaire.

**COMPOSITION DU COMITE PARTICULIER DE LA MARQUE
NF Service – Formation**

1 Président (choisi parmi les membres d'un collège)

1 Vice-Président (AFNOR Certification)

COLLEGE « PRESTATAIRES »

4 à 7 membres issus :

- * d'organismes proposant de la Formation Initiale hors alternance et/ou en alternance
- * d'organismes proposant de la Formation Continue hors alternance et/ou en alternance

COLLEGE « CLIENTS / ACHETEURS / FINANCEURS »

4 à 7 membres :

- * issus d'organismes paritaires
- * représentants d'acheteurs « entreprises »
- * représentant d'acheteurs « publics »
- * représentant d'utilisateurs (apprenants)

COLLEGE « EXPERTS / ADMINISTRATIONS »

3 à 4 membres :

- * représentant d'AFNOR Normalisation
- * représentant du Centre INFFO
- * représentant de Ministère
- * personnes qualifiées désignées par AFNOR Certification

Condition : engagement du collège prestataire à avoir des adhérents titulaires dans l'année qui suit l'approbation des présentes règles

PARTIE 7

LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION

La présente partie a pour objet de définir les prestations afférentes à la certification NF Service et de décrire les modalités de recouvrement.

La certification NF Service comprend les prestations suivantes :

- instruction de la demande
- visite d'audit
- droit d'usage de la marque NF Service
- contrôles supplémentaires
- promotion

7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Droit d'inscription (développement et mise en place d'une application)	Mise en place de l'application de la marque NF Service dont l'élaboration des règles de certification	Un droit d'inscription est versé par l'organisme lors de la première demande de droit d'usage de la marque NF Service.
Etude de recevabilité	Prestation comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les auditeurs, l'évaluation des résultats de contrôles	Le versement du montant de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.
Fonctionnement de : - l'application de certification - la gestion annuelle	Prestations de gestion des dossiers des produits et/ou services certifiés et des titulaires, d'établissement des listes de services certifiés, d'évaluation des résultats de contrôles Cette prestation contribue au fonctionnement général de la marque NF Service (systèmes qualité, gestion du comité certification)	Le versement du montant de ces prestations est facturé annuellement, sur la base d'un forfait.

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Visite d'audit	Prestations comprenant la préparation de la visite, la visite elle-même ainsi que le rapport de visite. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement sauf si forfaitisés	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé ou reconduit.
Droit d'usage de la marque NF	Ce droit d'usage versé à AFNOR Certification contribue : - à la défense de la marque NF Service : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des recours, prestations de justice - à la contribution à la promotion générique de la marque NF Service	Droit d'usage annuel de la marque NF Service facturé au titulaire après certification du service Lorsque la marque NF Service est accordée en cours d'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivants la décision d'accord du droit d'usage.
Contrôles supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants ou en dehors (réclamations clients, actualités...)	Prestations à la charge du demandeur/titulaire

7.2 Recouvrement des prestations

Les prestations définies ci-dessus sont facturées par AFNOR Certification au demandeur / titulaire (cf. livret de tarification en vigueur).

AFNOR Certification est habilité à recouvrer l'ensemble des prestations.

L'organisme ou le titulaire doit s'acquitter de ces prestations dans les conditions prescrites : toute défaillance de la part du titulaire fait en effet obstacle à l'exercice par AFNOR Certification des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre des présentes règles (référentiel) de certification.

PARTIE 8

LE DOSSIER DE CERTIFICATION

L'objet de cette partie est de faciliter au demandeur de la certification NF Service la constitution de son dossier en lui donnant tous les renseignements nécessaires à l'établissement et à la mise à jour de son dossier de demande de certification.

Il existe trois types de dossiers :

- **dossier d'admission** : il émane d'une entité n'ayant pas de droit d'usage de la marque NF Service (cf. parties 1 à 3 du présent document)
- **dossier de suivi** : il émane d'un titulaire et concerne la mise à jour des éléments de son dossier d'admission afin d'assurer la mise en œuvre des contrôles de suivi (cf. partie 5 du présent document)
- **dossier de modification** : il émane d'un titulaire et concerne, soit une extension ou une réduction de sa certification, soit un maintien de sa certification (cf. partie 5 du présent document)

8.1 DOSSIER D'ADMISSION

Le dossier de demande de certification doit être adressé à AFNOR Certification et doit contenir les éléments décrits ci-dessous.

Intitulé du document	Désignation
Lettre de demande de certification et d'engagement Lettre de demande de modification et certification	LETTRE TYPE 1 LETTRE TYPE 2
Fiche de renseignement	FICHE 1
Dossier technique	FICHE 2
Fiche d'activité de service	FICHE 3
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 4

Partie 8 : Composition du dossier de certification
FICHE 2

DOSSIER TECHNIQUE A ADRESSER AVEC LA DEMANDE

DOCUMENTS REGLEMENTAIRES / ADMINISTRATIFS

- Attestation d'existence de l'organisme (inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers)
- Extrait Kbis (et Lbis pour les établissements secondaires) le cas échéant
- Extrait du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), le cas échéant
- Déclaration d'activité délivrée par le préfet de région
- Règlement intérieur

DOCUMENTS CONTRACTUELS ET COMMERCIAUX

- Document / Plaquette de présentation de l'entreprise
- Conditions générales de vente et/ou d'intervention
- Catalogue et/ ou plaquette établis selon la norme NF 50 -760
- Contrat type pour les formateurs / sous-traitant

DOCUMENTS D'ORGANISATION

- Manuel Qualité (s'il existe)
 - Les dispositions d'organisation
 - Définition et Tableau de bord de suivi des indicateurs
 - Plan d'action d'amélioration mis en œuvre
 - Compte rendu de la dernière revue stratégique de la qualité
- **Pour l'organisme multi-sites** : contrat établi entre l'établissement principal et les différents établissements secondaires avec la description des liens entre les établissements + plan de contrôle interne des établissements secondaires réalisés préalablement à l'audit (admission et suivi)
- **Pour l'organisme organisé en réseau** : contrat établi entre les différents établissements (et la structure centrale) avec la description des liens entre les établissements + plan de contrôle interne des établissements secondaires réalisés préalablement à l'audit (admission et suivi)

DOCUMENTS D'INFORMATION GENERALE

(le cas échéant)

- Certificat ISO 9001 / ISO 29990
- Dernier rapport d'audit de certification (admission ou renouvellement selon le cas)

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS

- Bilans et comptes de résultats des deux dernières années (imprimé CERFA)
- Bilans pédagogiques et financiers des deux dernières années (CERFA 1044.3.* 09)

**Partie 8 : Composition du dossier de certification
FICHE 3**

**FICHE DE DESCRIPTION DU SERVICE A COMPLETER
POUR CHAQUE ETABLISSEMENT PRESENTE**

Description des moyens de l'entreprise

	ACTIVITE GENERALE	ACTIVITE CONCERNEE PAR LA CERTIFICATION
CHIFFRE D'AFFAIRES (N-1 et N-2)	201 : €	201 : €
	201 : €	201 : €
NOMBRE D'HEURES STAGIAIRES (N-1 et N-2)	201 : H	201 : H
	201 : H	201 : H
<u>MOYENS HUMAINS</u>		
CONCERNES PAR LA CERTIFICATION		
Effectif des SALARIES (dont formateurs)		
TOTAL	-	-
ETP	-	-
Effectif des FORMATEURS SOUS-TRAITANTS		
TOTAL	-	-
ETP	-	-

MOYENS MATERIELS :

- Utilisation d'espace de formation :
 - propres à l'organisme
 - externe à l'organisme

- Utilisation d'équipements et matériels pédagogiques spécifiques (ex. chariot élévateur, matériel médicale ...) :
 - propres à l'organisme
 - externe à l'organisme

Autres certificats obtenus ou qualifications :

CES DERNIERS DOCUMENTS SONT A TRANSMETTRE TOUS LES ANS

Partie 8 : Composition du dossier de certification

FICHE 4

**INFORMATIONS SUR LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE
DE LA CERTIFICATION NF SERVICE**

Avez-vous fait appel à un organisme extérieur de conseil ?

Oui

Non

Si oui, indiquer le ou les noms de ces organismes et les prestations assurées par ces organismes :

Type de prestation	Date	Organisme concerné
Pré-audit <input type="checkbox"/>		
Formation (préciser) <input type="checkbox"/>		
Conseil/accompagnement <input type="checkbox"/>		
Autres (préciser) <input type="checkbox"/>		
Période d'audit souhaitée		

Date :

Nom et signature du demandeur

8.2 Dossier de suivi et/ou de modifications

Intitulé du document	Règle de mise à jour	Désignation
Formule de demande de modification	A chaque modification	Lettre type 2
Fiche de renseignement	A chaque modification	FICHE 1 (§ 8.1)
Dossier technique composé de :		
<ul style="list-style-type: none"> • documents réglementaires / administratifs • documents contractuels et commerciaux • documents d'organisation • documents d'information générale • documents administratifs et financiers 	<p>A chaque modification</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">Annuelle</p> <p>A chaque modification</p> <p style="text-align: center;">Annuelle</p>	FICHE 2 (§ 8.1)
Fiche de description du service	Annuelle	FICHE 3 (§ 8.1)
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	En cas d'extension	FICHE 4 (§ 8.1)

DOCUMENTS A FOURNIR A L'AUDITEUR POUR LA PREPARATION DES AUDITS

(environ 1 mois avant l'audit)

Intitulé des documents
La dernière version du Manuel Qualité (s'il existe)
La documentation des dispositions d'organisation
Le plan d'actions d'amélioration
Le tableau de suivi des indicateurs
Le(s) compte-rendu(s) de revue qualité
La mise à jour des personnes intervenant dans la réalisation du service

Partie 8 : Composition du dossier de certification

LETTRE-TYPE 2

FORMULE DE DEMANDE DE MODIFICATIONS**A établir sur papier à en-tête du demandeur**

Le Directeur Général
AFNOR Certification
11 rue Francis de Pressensé
93571 Saint Denis La Plaine

Objet : **NF 214 – Formation**
Demande de modification de certification NF Service

Monsieur Le Directeur,

En tant que titulaire de la marque NF Service

- pour l'activité de Formation :

- | | |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Formation Initiale hors alternance (FI) | <input type="checkbox"/> Formation Continue hors alternance (FC) |
| <input type="checkbox"/> Formation Initiale en alternance (FIA) | <input type="checkbox"/> Formation Continue hors alternance (FCA) |

- pour la totalité de nos domaines de formation *
ou
- pour les domaines de formation suivants * :

j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon certificat suite à :

- ↳ Modifications juridiques : (préciser : acquisition, fusion, création nouvel établissement, changement de représentant légal,.....)
- ↳ Modifications commerciales : (préciser changement ou ajout de dénomination(s) ou de marque(s),.....).
- ↳ Extension du champ
- ↳ Extension du périmètre
- ↳ Autres :

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles générales de la marque NF Service, les règles de Certification NF 214 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur Le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature
du représentant légal du titulaire

* cf. Nomenclature des Spécialités de Formation - NSF

PARTIE 9

LEXIQUE

Accord du droit d'usage de la marque NF Service :

Autorisation donnée par le Directeur Général d'AFNOR Certification à un demandeur d'apposer la marque NF Service. Cet accord est matérialisé par un certificat (ou décision de certification).

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée (§ 3.6.5 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Alternance :

Formation qui utilise une pédagogie spécifique, fondée sur l'articulation de périodes d'acquisition de savoir-faire en situation de travail et de périodes de formation théorique, pratique et/ou réflexive.

Apprentissage (terme de nature juridique) :

Ensemble des activités qui permet à une personne d'acquérir ou d'approfondir des connaissances théoriques et pratiques, ou de développer des aptitudes

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits (§ 3.9.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Avertissement :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le titulaire est invité à corriger les défauts constatés dans un délai donné.

Cahier des charges de la demande :

Document exprimant les besoins de formation et les contraintes d'un demandeur. Ce document contient les éléments administratifs, pédagogiques, financiers et organisationnels pour permettre aux organismes de formation de formuler une proposition en vue d'atteindre les objectifs présentés par l'organisme (d'après NF X 50-750 version du 15/08/2015, § 2.1.5).

Cahier des charges de la formation :

Document contractuel, issu de la négociation des éléments du cahier des charges de la demande et de l'accord entre l'entreprise et le dispensateur (organisme) de formation, en vue d'atteindre les objectifs déterminés (d'après NF X 50-750 version du 15/08/2015, § 2.3.1).

Caractéristique d'un service : Voir *Spécification de service*.

COFRAC : Comité Français d'Accréditation

Association procédant en France à l'accréditation de tout organisme intervenant dans l'évaluation de la conformité à un référentiel.

Demande :

Lettre par laquelle un demandeur sollicite le droit d'usage de la marque NF Service, déclare connaître et s'engage à respecter les présentes règles de certification dans leur totalité.

Organisme :

Entité juridique demandant une certification NF Service et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son service aux présentes règles de certification.

Document :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient (§ 3.7.2 – norme NF EN ISO 9000 : 2015). Il peut être élaboré par l'organisme ou fourni par un tiers.

Ex. document organisationnel (fiche de poste, procédure, manuel qualité ...), document de réalisation de la prestation (support de cours / de formation, déroulé pédagogique ...)

Droit d'usage de la Marque NF Service :

Droit accordé par AFNOR Certification à un organisme d'utiliser la marque NF Service pour ses services conformément aux Règles générales et aux Règles de certification.

Enregistrement :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (§ 3.7.6 – norme NF EN ISO 9000 : 2015).

Evaluation de la formation (cf. NF X 50 768 (version du 27/12/2013) « Conception d'un système d'évaluation de la formation ») :

Action d'apprécier, à l'aide de critères définis préalablement, l'atteinte des objectifs pédagogiques et de formation d'une action de formation.

Cette évaluation peut être faite à des temps différents, par des acteurs différents (stagiaire, formateur, entreprise cliente, etc.). On distingue, par exemple, l'évaluation de satisfaction, l'évaluation du contenu de l'action de formation, l'évaluation des acquis et l'évaluation des transferts éventuels en situation de travail

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le droit d'usage de la marque NF Service est étendu à un nouveau service ou à un service modifié.

Demander :

Trois statuts existent : le Bénéficiaire (qui sera l'apprenant) qui reçoit le service, le Demander (qui formule la demande) et le Donneur d'Ordre qui contractalise.

Les trois rôles peuvent être tenus par une même personne (demande individuelle de formation financée à titre personnel), ou par des acteurs différents (ex. un chef de service formule la demande – il est le demandeur – auprès du RH – qui sera le donneur d'ordre—(et peut être un peu le demandeur) et ce sera financé par un OPCA qui sera aussi – donneur d'ordre—au final le collaborateur ira en formation –et sera le bénéficiaire.

Il faudrait sans doute ajouter dans le lexique la définition de client en indiquant qu'il s'agit d'une entité à satisfaire qui est composée d'un ensemble de statuts pouvant recouvrir une ou plusieurs parties prenantes.

Formation Initiale :

La formation initiale concerne les jeunes sous statut scolaire et universitaire ainsi que les apprentis. Elle comprend des enseignements généraux et, dans certains cas, des enseignements professionnels. Elle se déroule en principe avant l'entrée dans la vie active.

Formation Continue :

La formation continue concerne les adultes et les jeunes sortis des dispositifs de formation initiale. Elle consiste en la poursuite ou la reprise d'un processus de formation générale, professionnelle ou culturelle.

Nb : Toutefois, la formation professionnelle continue, qui concerne les salariés et les demandeurs d'emploi, est sans doute le type de formation continue le plus connu actuellement en France, du fait des différentes lois qui en ont cadré le financement depuis 1971.

FOAD - Formation Ouverte à Distance :

Dispositif de formation qui combine une variété de temps et/ou de lieux et/ou de modes et situations d'apprentissage.

Gamme (de service) :

Catégorie d'activités de service proposée par un établissement. Dans le cas présent, on distingue les gammes suivantes :

- La Formation Initiale (FI) hors alternance
- La Formation Initiale en alternance (FIA)
- La Formation Continue (FC) hors alternance
- La Formation Continue en alternance (FCA)

Indicateur qualité :

Donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

La norme FD X 50-171 propose la définition suivante : « Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré ou d'une observation

Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au *niveau de performance* éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée

Maintien :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification est maintenue pour un *service* de formation présentant une nouvelle offre dans le même domaine de certification.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à un organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite. Cette exigence peut concerner le *service*, la *prestation de service* ou la *maîtrise de la qualité*.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Moyen pédagogique :

Tout procédé, matériel ou immatériel, utilisé dans le cadre d'une méthode pédagogique : lecture d'ouvrage, étude de cas, mise en situation, utilisation de films, de jeux, etc. (d'après NF X 50-750 **version du 15/08/2015**).

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Objectif de formation :

compétence(s) à acquérir, à améliorer ou à entretenir, expérimentée(s) initialement par les commanditaires et/ou les apprenants.

Objectif pédagogique :

capacité(s) que l'apprenant doit avoir acquise(s) à l'issue d'une action ou d'une séquence de formation, définie(s) par l'équipe pédagogique, à partir d'un objectif de formation (NF X 50-750 version du 15/08/2015).

Les objectifs pédagogiques sont notamment rédigés du point de vue des stagiaires :

- "être capable de...",
- verbe d'action (permet d'avoir un comportement observable)
- rédaction en terme de Faire / Savoir / Savoir être,
- avec des critères de performance,
- avec des conditions de réalisation (ex : dans le cadre d'un jeu de rôle).

Offre de formation :

Description de l'action proposée par un dispensateur (organisme) de formation. Elle peut revêtir la forme de : catalogue, réponse à un appel d'offre, réponse à une demande spécifique (d'après NF X 50-750 version du 15/08/2015).

Plan qualité :

Document spécifiant quelles procédures et ressources associés doivent être appliquées par qui et quand, pour un projet, un produit, un processus ou un contrat particulier.

Prestation de service :

Activités du prestataire nécessaires à la fourniture du *service*.

Processus :

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie (§ 3.4.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2015).

Produit pédagogique :

Ensemble organisé de *moyens pédagogiques*, résultat de la mise en œuvre d'un choix pédagogique, au service d'une action de formation.

Programme de formation :

Descriptif écrit et détaillé des contenus de formation planifiés et des modalités d'évaluation de la formation. Il respecte une progression pédagogique liée aux objectifs de formation à atteindre (d'après NF X 50-750 version du 15/08/2015).

Recevabilité :

État d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande ; la recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.

Reconduction :

Décision par laquelle le titulaire se voit renouveler le droit d'usage de la marque NF Service pour une période donnée.

Retrait

Décision prise par la Directrice Générale d'AFNOR Certification qui annule le droit d'usage de la marque NF Service. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.

Revue de contrat :

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre les objectifs définis (§ 3.8.7 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Revue stratégique de la qualité :

Réunion, pilotée par le dirigeant de l'organisme, à laquelle participent le correspondant qualité, les représentants des fonctions support et processus, dans le but de faire un bilan sur la qualité (analyse des audits, indicateurs qualité ...) et définir les axes d'améliorations.

Service :

Résultats générés par des activités à l'interface entre le prestataire et le client et par des activités internes au prestataire.

Site :

Un site est un lieu ou une entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes, etc.) en relation directe avec l'organisme, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur et exerçant totalement ou partiellement l'activité de formation (voir également partie 2, § 2.2).

Spécification de service :

Description des caractéristiques d'un *service* c'est à dire des résultats à atteindre par un prestataire pour répondre aux attentes de ses clients. Elle consiste en une définition du service (ou service de référence) dont doivent bénéficier les clients.

Note : un niveau de performance peut éventuellement être associé à une spécification de service.

Spécification de la prestation de service :

Description des activités du prestataire nécessaires à la réalisation d'un *service*. Elle consiste en une définition des moyens humains, organisationnels ou matériels mise en œuvre par le prestataire pour réaliser la prestation de service.

Note : un niveau de performance peut éventuellement être associé à une spécification de la prestation de service.

Suspension :

Décision prise par la Directrice Générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque NF Service. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par le titulaire.

Titulaire :

Entité juridique qui bénéficie du certificat et du droit d'usage de la marque NF Service.

Tuteur (terme de nature juridique) :

Personne chargée d'encadrer, de former, d'accompagner une personne durant sa période de formation dans l'entreprise (d'après NF X 50-750 [version du 15/08/2015](#)).

Validation de la conception :

Action de s'assurer, après à la réalisation de l'action de formation, que l'ensemble des éléments du produit de formation et du produit pédagogique répond aux besoins exprimés par la demande.

Vérification de la conception :

Action de s'assurer, préalablement à la réalisation de l'action de formation, que l'ensemble des éléments du produit pédagogique répond aux exigences des données d'entrée et est suffisant pour la réaliser.

En complément des définitions ci-dessous, **la norme NF X 50-750** (version du 15/08/2015) Formation professionnelle – **Terminologie** apporte 88 définitions.

Critère du Décret à satisfaire	1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	
Article/extrait des règles NF 214	Explicitation du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit
<p>L'organisme de formation doit s'assurer que son offre correspond à un besoin de formation piloté par des objectifs en vue du développement de compétences.</p> <p>Il doit démontrer que son offre de formation est basée sur des objectifs permettant une évaluation et une organisation pédagogique adaptée aux publics cibles. Il doit assurer une adaptation de ses produits de formation.</p> <p>Pour cela il doit :</p> <p>A) Mettre à disposition des produits de formations adaptés au public formé avec des objectifs parfaitement identifiés : 2 cas sont possibles :</p> <p>1) <i>L'organisme assure tout ou partie de l'ingénierie :</i> Chapitres des règles NF 214 : § 2.1.5.5.1 Identification des données d'entrée (besoin en compétences à développer / objectifs de formation et finalités) § 2.1.5.5.3 Définition d'un produit pédagogique (intégrant les objectifs pédagogiques et les conditions de réussite) § 2.1.5.8.1 Réalisation du produit pédagogique (moyens et ressources d'animation adaptés par rapport au public cible) § 2.1.5.10 Evolution du produit pédagogique (prenant en compte les évaluations et évolutions de l'environnement)</p> <p>2) <i>L'organisme achète tout ou partie de l'ingénierie :</i> Chapitres des règles NF 214 : § 2.1.6.3 Gestion des sous-traitants - cotraitants (vérification de la capacité du sous-traitant à offrir le service attendu) § 2.1.6.3.1 L'organisme demandeur n'assure pas la conception (ni l'ingénierie de formation ni l'ingénierie pédagogique et doit donc vérifier la pertinence des produits proposés par le sous-traitant) § 2.1.6.3.2 L'organisme demandeur pilote l'ingénierie de formation sans assurer l'ingénierie pédagogique (il doit s'assurer que le sous-traitant peut mettre en œuvre les moyens et ressources pédagogiques adaptés aux publics cibles au regard des objectifs).</p> <p>B) S'assurer de l'adéquation de la formation avec le public demandeur :</p> <p>1) <i>avec le donneur d'ordre :</i> Chapitres des règles NF 214 : § 2.1.4 Information relatives à l'offre (lisibilité de l'information et en particulier des objectifs et des publics concernés) § 2.1.5.3 Traitement de la demande (vérification du besoin du donneur d'ordre et du bénéficiaire) § 2.1.5.3.1 Conseil et Informations complémentaires aux demandeurs (orientation, positionnement, adaptation, parcours personnalisé) § 2.1.5.6 Soumission de l'offre (garantie de l'adaptation des objectifs de la formation et son adaptation au public formé)</p> <p>1) <i>avec le stagiaire :</i> Chapitres des règles NF 214 : § 2.1.7.2 Information des apprenants § 2.1.7.2.1 Présentation de l'action de formation § 2.1.7.2.2 Rappel et validation des objectifs pédagogiques</p>	<p>A) <i>Lorsque l'organisme de formation assure l'ingénierie :</i> La vérification des exigences de la NF 214 permet de garantir d'une part une ingénierie de parcours de formation adaptée à des objectifs précis et d'autre part le respect des rythmes de progression pédagogique des apprenants. La description sera lisible dans l'offre de formation (voir réponse au critère numéro 5).</p> <p>Lorsque l'organisme sous-traite tout ou partie de la formation, la vérification porte alors sur sa capacité à mettre en relation un besoin avec une offre de formation adaptée. Cette exigence s'applique notamment dans le cadre d'une formation qualifiante ou certifiante lorsque l'organisme fait appel à des formateurs extérieurs. Il doit dans ce cas s'assurer que ces derniers disposent bien des outils pédagogiques adaptés aux exigences de la formation.</p> <p>Dans tous les cas, l'organisme de formation garantit lisibilité du parcours de formation au regard des objectifs et de la progression pédagogique adaptée aux apprenants.</p> <p><i>Alternance et FOAD :</i> Les exigences prennent en compte les spécificités dans le cadre du développement des outils et moyens entrant dans la formation.</p> <p>B) Le respect des exigences de la NF 214 impose une vigilance toute particulière à l'orientation avant l'entrée en formation. Elle prend en compte, en particulier, la bonne compréhension par le demandeur et/ou le stagiaire des informations relatives à la formation. L'exigence est analysée en fonction du type de formation et du public concerné.</p>	<p>Le critère fait l'objet d'une analyse en 2 temps :</p> <p>1) Avant l'audit de l'organisme : a) Vérification de la qualité de la description des produits de formation (précision des objectifs, du contenu, des populations concernées, ...). Elle se fait sur l'ensemble des documents de l'organisme de formation (Catalogue, site Web, offre spécifique, réponse à appel d'offre). L'ensemble des informations référencées dans la norme NF X50-760, reprises dans une grille (§2.1.4 des règles NF214) permet de vérifier leur présence et leur pertinence. Une attention particulière est apportée à la rédaction des objectifs, au type de compétences visées, aux conditions d'accès (populations concernées et prérequis), aux modalités de validation de la formation.</p> <p>b) L'organisme de formation fournit un manuel qualité permettant de pré-analyser l'organisation qu'il a mis en place pour garantir l'adéquation de son service aux exigences des bénéficiaires.</p> <p>2) Audit sur site: L'auditeur a pour mission de vérifier que l'organisme met à disposition des produits de formation qui s'appuient sur une réelle analyse de besoin et que ceux-ci sont mis en œuvre en tenant compte de la typologie des apprenants auxquels ils s'adressent. <i>Cet analyse repose sur des critères communs quel que soit le type de formation cependant leur niveau de performance est vérifié au regard des bénéficiaires et des engagements de service afin d'en garantir la réelle pertinence.</i> Il vérifie que l'organisme de formation est en mesure de faire évoluer son offre à partir de l'évaluation des résultats. Les documents de preuves fournis doivent correspondre aux engagements et aux pratiques de l'organisme.</p> <p>Pour la partie A) les éléments de preuve vérifiés sont : a) les compétences des personnels en charge de la détection des besoins et de l'ingénierie ou de l'achat de ressources (existence de fiches de fonctions, tableau de suivi des compétences...) b) l'existence du cahier des charges du besoin de formation (ce document peut être issu d'une analyse de besoin de l'environnement, d'une demande spécifique ou d'un appel d'offre). <i>La vérification porte en particulier sur les informations permettant :</i> - <i>Le repérage de compétences visées</i> - <i>L'analyse d'un besoin de formation au regard d'une population concernée</i> - <i>L'identification des conditions de réussite de la formation (conditions de mise en œuvre, évaluation du résultat...)</i> <u>Pour l'Alternance</u> et les formations conduisant à une reconnaissance, une attention particulière est apportée à la prise en compte des besoins du territoire ou de(s) branche(s). <u>Pour la FOAD</u>, une attention particulière est portée sur l'adaptation des modalités par rapport au public visé. c) l'existence d'une analyse de faisabilité, lorsque cela engage des moyens particuliers, garantissant la capacité de l'organisme de formation à développer et organiser la formation (document issu d'un plan stratégique, tableau d'analyse financière, ...) d) l'adéquation entre le cahier des charges et l'offre de formation, lorsque l'organisme de formation réalise l'ingénierie une vérification de la traduction du besoin (offre de formation, descriptif d'une formation dans un appel d'offre...) est faite ainsi que</p>

<p>C) Evaluer la satisfaction et les résultats : Chapitre des règles NF 214 §2.1.8, 2.1.11 et 2.1.12</p>	<p>C) La prise en compte des résultats des évaluations doit garantir une adaptation permanente des produits de formation et de l'adaptation de la pédagogie. Elle permet aussi de mettre en place un processus de remédiation lorsque le formateur constate un écart entre les attentes et les objectifs ou en cas d'impossibilité à atteindre les objectifs.</p>	<p>l'existence d'objectifs permettant une évaluation des résultats (en termes d'acquis ou de progression).</p> <p><u>Pour l'Alternance</u>, les objectifs doivent être répartis entre ce qui relève de l'organisme de formation et ce qui relève du tuteur de l'entreprise d'accueil.</p> <p><u>Pour la FOAD</u>, l'offre doit comporter les exigences particulières liées aux modalités pédagogiques.</p> <p>e) L'existence d'un kit pédagogique, lorsque l'organisme de formation développe aussi les moyens d'animation, permettant de garantir la réalité de la formation (un déroulé pédagogique, des modalités d'évaluation, des outils pédagogiques pour animer les séquences, une liste des ressources nécessaires...).</p> <p>L'organisme de formation doit disposer d'un système de vérification de la pertinence des approches pédagogiques par rapport au cahier des charges (contrôle par un tiers, vérification par le niveau de compétence, validation par le client...).</p> <p><u>Pour l'Alternance</u>, une attention particulière est portée sur l'organisation des phases d'alternance en lien avec une approche modulaire de la formation et les modalités de liaison avec l'entreprise pour garantir la bonne progression pédagogique et la remédiation. La pédagogie doit prendre en compte la gestion des périodes en entreprise et en particulier le retour d'expérience.</p> <p><u>Pour la FOAD</u>, vérification de la granularité des objectifs, de l'adaptation de la progression pédagogique, d'un système de mesure, d'une assistance permettant de maintenir l'implication de l'apprenant.</p> <p>f) la qualification du sous-traitant et de l'offre lorsque l'organisme de formation sous-traite à un tiers (extrait numérique du produit pédagogique, tableau de suivi de la qualification des sous-traitants, CV, habilitations nécessaires...). Le système de qualification doit permettre de repérer les compétences qui sont validées en fonction du niveau d'intervention du sous-traitant (par exemple l'organisme doit démontrer qu'il a vérifié les compétences en ingénierie pédagogique s'il délègue la réalisation du produit pédagogique au sous-traitant).</p> <p><u>Pour la partie B) les éléments de preuve vérifiés sont :</u></p> <p>a) Les compétences des personnels en charge du conseil et de l'orientation (existence de fiches de fonctions, tableau de suivi des compétences...).</p> <p>b) l'information sur le produit de formation (analysé en amont de l'audit)</p> <p>c) la pertinence d'une organisation garantissant, en fonction du produit de formation, une bonne orientation des personnes vers la formation adaptée.</p> <p><i>La vérification porte en particulier sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> . La clarté des prérequis dans l'affichage de l'offre lorsque cela est suffisant au regard du donneur d'ordre et/ou de la population concernée. . La mise en œuvre d'une validation des prérequis lorsque le niveau d'entrée doit être confirmé (ex : test de positionnement) . L'organisation d'un accueil / information (ex : information collective, entretien individuel, accompagnement du demandeur dans la recherche d'un employeur...) . Dans le cas d'individualisation de la formation, la capacité à prendre en compte le projet de la personne, son niveau et à organiser un parcours adapté. <p><u>Pour l'Alternance</u>, les services associés permettant la mise en relation entre l'apprenant et l'entreprise.</p> <p><u>Pour la FOAD</u>, lorsque le produit est autonome, son ergonomie doit permettre à l'apprenant de s'orienter dans les modules proposés.</p> <p><u>Pour la partie C) les éléments de preuve vérifiés sont :</u></p> <p>a) la mesure systématique des résultats au terme de l'action de formation (résultat d'autocontrôle, examens, jurys...)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>b) l'évaluation de la pertinence du produit pédagogique (résultat d'un fond de salle, d'une grille d'analyse de pertinence, retour d'expérience pour la FOAD...)</p> <p>c) le résultat en situation professionnelle lorsque cela est possible (enquête de placement, analyse de situation de travail, réseau d'anciens élèves...)</p> <p>b) la satisfaction des apprenants (système de recueil de la satisfaction ou des insatisfactions)</p> <p>d) L'évolution des formations à partir de la prise en compte des résultats de mesure et d'évaluation (note de synthèse, évolution des N° de version des produits, évolution des données d'entrées...)</p> <p>e) l'existence d'une organisation permettant de prendre en compte les apprenants ne pouvant atteindre les objectifs pédagogiques et de mettre en place une remédiation (vérification auprès des stagiaires, tableau de suivi des réclamations et insatisfactions, documents de liaison...)</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Critères du Décret à satisfaire	2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	
Article/extrait des règles NF 214	Explicitation du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit
<p>L'organisme doit démontrer sa capacité à organiser l'accompagnement des publics depuis l'accueil jusqu'à l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation.</p> <p>Pour cela il doit :</p> <p><u>A) organiser l'accueil et la prise en charge des stagiaires aux différentes étapes :</u></p> <p>1) <u>Avant la formation :</u> Chapitres des règles NF 214 § 2.1.5.1.1 Accueil téléphonique § 2.1.5.1.2 Accueil physique § 2.1.5.3.1 Conseil et informations complémentaires aux demandeurs (orientation / validation de pré-requis, parcours individualisés)</p> <p>2) <u>A l'entrée en formation :</u> Chapitre des règles NF 214 § 2.1.7.1.1 Accueil des apprenants (Accueil physique) § 2.1.7.2 Information des apprenants (Information collective ou individuelle) § 2.1.7.2.1 Présentation de l'action de formation § 2.1.7.2.2 Rappel et validation des objectifs pédagogiques</p> <p><u>B) Organiser l'accompagnement des apprenants vers l'atteintes des objectifs pédagogiques :</u> Chapitres des règles NF 214 § 2.1.7.3 Déroulement du programme (conformité) § 2.1.7.3.1 Réalisation des séquences de formation (progression pédagogique) § 2.1.7.3.3 Signature des attestations de présence (ou preuve d'assiduité) § 2.1.11.2 Evaluation des moyens mis en œuvre § 2.1.14 Amélioration de la qualité de service</p> <p><u>C) Organiser un système d'évaluation permettant de piloter la formation et valider l'atteinte des objectifs pédagogiques :</u> Chapitre des règles NF 214 § 2.1.9 Evaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques</p>	<p><u>A) Les exigences portent sur l'accueil au sens de la prise en compte du stagiaire lorsqu'il appelle ou se présente à l'organisme de formation mais aussi au sens de l'information et de l'orientation.</u> Avant la formation, la phase d'accueil recouvre : l'écoute du besoin, l'information (individuelle ou collective), la présentation générale de la formation, le positionnement ou la création de parcours individuels. A l'entrée en formation, l'accueil prend en compte l'accueil physique du stagiaire mais aussi la présentation des informations relatives au bon déroulement de la formation. L'accueil à l'entrée en formation peut être faite en amont de l'ouverture de la formation dans le cas de recrutement de stagiaires, d'information collective ou individuelle ou au début de la formation pour des actions courtes.</p> <p><u>Pour l'Alternance :</u> les exigences prennent en compte l'information auprès des entreprises et des tuteurs. <u>Pour la FOAD :</u> les exigences tiennent compte de la possibilité de délivrer les informations d'accueil et relatives à la formation par l'intermédiaire d'un outil numérique.</p> <p><u>B) Les exigences des règles NF 214 imposent un système de documentation (déroulé pédagogique à minima) permettant d'assurer le suivi de l'action de formation. Les modalités d'animation doivent prévoir les modalités de contrôle de la progression pédagogique pour mettre en place les actions nécessaires pour permettre aux stagiaires d'atteindre les objectifs pédagogiques dans les meilleures conditions possibles.</u> L'organisme de formation doit dimensionner son système de suivi en fonction des prestations qu'il réalise (accompagnement personnalisé du bénéficiaire, remédiation, rattrapage...). Pour cela il doit utiliser un système de mesure pour lui permettre d'améliorer l'adaptation de ses produits de formation. Par ailleurs le contrôle de la participation à l'action de formation fait partie des conditions de suivi.</p> <p><u>Pour l'Alternance :</u> les exigences prennent en compte la gestion de l'alternance (livret de suivi, formation de tuteur, visite en entreprise...).</p> <p><u>Pour la FOAD :</u> les exigences prennent en compte la possibilité d'organiser le suivi à travers un outil numérique et en particulier les exigences de preuves de l'assiduité.</p>	<p><u>Audit sur site :</u></p> <p>L'auditeur a pour mission de vérifier que l'organisme a mis en place tous les moyens nécessaires à l'accueil (y compris lorsqu'il le délègue), au suivi et à l'évaluation. Ces dispositifs sont analysés au regard des populations accueillies. Cela peut porter sur des vérifications des dispositifs d'accueil ou pédagogiques spécifiques pour des populations en difficulté (ex. personne ne parlant pas le Français, personne en situation d'handicap...).</p> <p>Pour la partie <u>A)</u> les éléments de preuve vérifiés sont :</p> <p>a) la vérification de la qualité de l'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Par appel mystère pour l'accueil téléphonique . Lors de la venue dans l'organisme ou sur un lieu de formation pour l'accueil physique <p><u>Appréciation des modalités aux regards des personnes reçues et peuvent porter sur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Livret d'accueil . Système de repérage au sein de l'organisme <p><u>Pour la FOAD :</u> une vérification de l'ergonomie du produit lorsqu'il est autonome.</p> <p>b) la vérification des modalités d'orientation lorsque l'organisme délivre des prestations nécessitant une vérification des prérequis ou l'inscription dans des formations financées par des tiers (outils d'orientation, tests de positionnement, contrat pédagogique, parcours individuels pour les formations personnalisées ou individualisées)</p> <p><u>Pour la FOAD :</u> une vérification des possibilités d'orientation dans des modules ou parcours lorsque le produit est autonome.</p> <p>c) la vérification des informations reçues par le stagiaire avant le début de la formation. <u>L'auditeur porte son analyse sur la possibilité de remettre des informations avant l'ouverture de l'action (opération collective, information individuelle, envoi du règlement de la formation,) ou au plus tard au début de l'action de formation.</u> <u>Les informations sont vérifiées par contrôle des documents de support de l'information et interviews des stagiaires :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Règlement intérieur ou de la formation / affichage (envoi préalable / contractualisation si nécessaire) . Objectifs / contenu et conditions de réussite de la formation (document contractuel) . Organisation générale de la formation (connaissance ou présentation par un document) . Modalités de suivi et d'évaluation (connaissance ou présentation par un document). <p><u>Pour l'Alternance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Modalités de l'alternance (connaissance ou présentation par un document) <p><u>Pour la FOAD :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Analyse des informations numériques pour vérifier si elles sont suffisantes lorsqu'aucune autre modalité d'information n'est prévue. <p><u>Pour la partie B) les éléments de preuve vérifiés sont :</u></p> <p>a) la vérification de la réalité de l'action de formation et de sa conformité avec les exigences.</p> <p><u>L'auditeur s'assure par contrôle documentaire et vérification auprès des formateurs et des stagiaires de :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . L'existence d'un Kit pédagogique avec en particulier un déroulé pédagogique permettant d'identifier les étapes de la formation avec les adaptations possibles et les modalités d'évaluation permettant d'ajuster la progression pédagogique ou de mettre en place des processus de remédiation . La traçabilité de l'action de formation dans sa durée et pour la présence des stagiaires (feuille de présence ou preuves de l'assiduité pour la FOAD) . L'existence d'un document de suivi des non-conformités et réclamations ou insatisfactions et de leur traitement.

	<p><u>C)</u> Les exigences relatives à l'évaluation portent sur :</p> <p>1) l'évaluation en cours de formation afin de s'assurer de la bonne progression pédagogique et de mettre en place toute action corrective nécessaire (voir ci-dessus).</p> <p>2) l'évaluation sommative permettant de valider l'atteinte des objectifs pédagogiques.</p> <p><u>Pour l'Alternance</u> : les exigences prennent en compte la relation avec l'employeur, le tuteur ou le maître d'apprentissage.</p> <p><u>Pour la FOAD</u> : les exigences prennent en compte la possibilité d'organiser le suivi à travers un outil numérique.</p>	<p><u>Pour l'Alternance</u> : l'existence d'un outil de suivi de l'alternance (livret d'apprentissage, plateforme numérique...) et les modalités de suivi pendant les phases en entreprise permettant de déclencher des processus de remédiation.</p> <p><u>Pour la Formation longue</u> : le suivi des volumes horaires et organisation du rattrapage des heures perdues en cas d'absence d'un formateur. Remédiation pour les stagiaires en difficultés (document de suivi / compétence des personnes en charges de la remédiation).</p> <p><u>Pour la FOAD</u> : la prise en compte par les équipes pédagogiques lorsque les séquences sont intégrées dans un parcours piloté par l'organisme de formation et en particulier les délais de prise en charge. L'analyse du système de contrôle de la participation au parcours, du suivi de l'assiduité, de l'assistance aux stagiaires, de l'adaptation de la pédagogie.</p> <p>b) le Pilotage de l'action de formation dont l'existence d'un processus d'information et/ou de coordination garantissant que les intervenants disposent des bonnes informations, au bon moment, pour animer la formation (ex. disponibilité des ressources pédagogiques, feuilles de présence, définition de la mission...).</p> <p>c) la Gestion des écarts et non conformités dont l'existence d'un processus de contrôle et de remédiation en cas d'écart avec ce qui était prévu et d'un système d'amélioration continu pour adapter en permanence les produits de formation.</p> <p><i>Le contrôle se fait dans le cadre de l'analyse de différents points relevant d'autres exigences :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> . Utilisation d'un système d'évaluation formative par le formateur pour vérifier la progression pédagogique . Compétences des personnes en charge de la remédiation . Attestation de présence ou contrôle de l'assiduité . Document de suivi du traitement des écarts et de la remédiation . Organisation d'un processus de gestion des écarts connu par le formateur . Outil de mesure ou d'évaluation de la pertinence du produit pédagogique et prise en compte dans le processus d'amélioration continu. . Suivi du placement ou de la mise en œuvre des compétences en situation professionnelle lorsque cela est possible <p><u>Pour la partie C) les éléments de preuve vérifiés sont :</u></p> <p>a) les documents d'évaluation et de leurs usages</p> <p><i>Les modalités d'évaluation sont analysées en fonction du type d'action de formation.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> . Présentation . Modalité de communication sur l'évaluation . Description du processus d'évaluation en fonction des exigences de l'évaluation (peut comporter la gestion des inscriptions aux examens, la constitution de jurys, l'organisation d'examens...) . Suivi des résultats de l'évaluation et mise en œuvre d'action de remédiation (rattrapage, réinscription aux examens...) . Vérification des compétences en charge de l'évaluation et de son traitement . Document de reconnaissance (attestation, certificat, titre..) et modalité de remise . Suivi des certifications (gestion des renouvellements) . Vérification de la prise en charge des résultats de l'évaluation dans le cadre de l'amélioration des produits pédagogiques
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Critères du Décret à satisfaire	3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation	
Article/extrait des règles NF 214	Explicitation du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit
<p>L'organisme doit garantir qu'il met à disposition les espaces de formation adaptés, que les moyens et équipements sont en nombre suffisant et cohérent avec l'environnement professionnel. Par ailleurs, l'organisme doit démontrer qu'il dispose d'une organisation et des compétences nécessaires pour répondre à l'ensemble des exigences de production des actions de formation.</p> <p>Pour cela il doit :</p> <p>A) Disposer des équipements et moyens pédagogiques adaptés : Chapitres des règles NF 214 : § 2.1.6 Organisation de l'action de formation (modalités) § 2.1.6.1 Organisation des moyens pédagogiques § 2.1.6.1.1 Préparation et mise à disposition de l'espace formation § 2.1.6.1.2 Préparation et mise à disposition des moyens matériels § 2.1.6.1.3 Préparation et mise à disposition des documents § 2.1.11.2 Evaluation des moyens mis en œuvre</p> <p>B) Disposer d'une organisation dimensionnée au regard des prestations qu'il délivre : Chapitres des règles NF 214 § 2.1.1 Organisation des responsabilités § 2.1.1.2 Qualification et responsabilités du personnel</p>	<p>A) L'ensemble des exigences couvre tous les types d'organisation de formation qu'elle soit sous la responsabilité de l'organisme de formation, d'un sous-traitant ou d'un client. Les exigences prennent en compte l'adaptation aux populations concernées par l'action de formation et en particulier pour les personnes en situation de handicap ou parlant une langue étrangère.</p> <p>Les champs couverts sont :</p> <p>1) Les espaces de formation qui doivent à la fois convenir au nombre de personnes accueillies et aux exigences pédagogiques (ex : chantier école, espace de conduite d'engins...) 2) Les équipements pédagogiques utilisés pour dispenser la formation dont les niveaux de performance doivent être en cohérence avec l'environnement professionnel. Un système de maintenance est prévu si nécessaire. 3) Les supports pédagogiques à remettre aux stagiaires (une attention particulière est apportée lors de l'utilisation de supports numériques).</p> <p>L'organisme doit utiliser un système de mesure lui permettant de vérifier l'adéquation des moyens et de les adapter lorsque cela est nécessaire.</p> <p>B) L'organisme doit documenter son organisation et démontrer que chaque personne sait ce qu'elle doit faire. Les responsabilités sont identifiées dans un organigramme fonctionnel qui doit permettre de vérifier que toutes les activités sont couvertes.</p> <p>L'organisme doit tenir à jour des descriptions de fonctions ou de rôles affectés à des collaborateurs. Par ailleurs, il doit assurer le maintien des compétences de ses équipes.</p> <p>L'organisme doit démontrer à travers son organisation qu'il a la capacité de planifier la bonne ressource au bon endroit et au bon moment.</p>	<p>1) Avant l'audit de l'organisme : Le manuel qualité de l'organisme est analysé afin de vérifier s'il dispose d'une organisation définie permettant de garantir le pilotage de ses activités.</p> <p>2) Audit sur site : L'auditeur a pour mission de vérifier que l'organisme dispose de tous les moyens pédagogiques et techniques nécessaires (y compris lorsqu'il délègue la mise à disposition à un sous-traitant ou à un client). Ces moyens pédagogiques et équipements techniques sont analysés au regard des populations accueillies (personne ne parlant pas le Français, personne en situation d'handicap.) et des types de formation dispensées.</p> <p>Pour la partie A) les éléments de preuves vérifiés sont: a) L'existence d'un document d'identification des besoins en équipement et moyens (en général dans le Kit pédagogique) b) Le lien avec le déroulé pédagogique (référence à des moyens ou des équipements pour les séquences de formation) c) L'existence d'un cahier des charges ou de consignes lorsque les ressources logistiques sont sous la responsabilité d'un sous-traitant ou d'un client <i>L'auditeur s'assure de la réalité des moyens et équipements par :</i> . La visite d'espace formation . L'entretien avec des stagiaires pour apprécier la qualité des moyens d) la compétence des personnels en charge de la logistique et de la maintenance. e) le système de mesure ou d'évaluation permettant de vérifier l'adéquation des moyens et des équipements</p> <p>Pour la partie B) les éléments de preuves vérifiés sont : a) la connaissance de l'organisation par chacun des collaborateurs et sous-traitants impliqués <i>Par rencontre / interview d'un panel de personnes représentatives</i> b) les compétences des personnels (fiche de fonction et plan de formation) c) le système de planification des ressources</p>

Critères du Décret à satisfaire	4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	
Article/extrait des règles NF 214	Explication du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit
<p>L'organisme doit garantir que le formateur dispose des compétences techniques et pédagogiques adaptées aux objectifs de la formation et à la population concernées. Les compétences doivent être validées sur les deux axes. Son système de qualification doit garantir l'homogénéité des prestations pour une formation identique donnée par deux formateurs différents.</p> <p>Pour cela il doit :</p> <p><u>A) Qualifier ses formateurs (salariés ou sous-traitants)</u> Chapitres des règles NF214: § 2.1.6.2 Sélection des intervenants § 2.1.6.3 Gestion des sous-traitants et cotraitants § 2.1.6.3.1 L'organisme demandeur n'assure pas la conception (ni l'ingénierie de formation ni l'ingénierie pédagogique) § 2.1.6.3.2 L'organisme demandeur pilote l'ingénierie de formation sans assurer l'ingénierie pédagogique § 2.1.6.3.3 L'organisme demandeur assure l'ensemble de la conception (ingénierie de formation et ingénierie pédagogique)</p> <p><u>B) Faire évoluer les compétences</u> Chapitres des règles NF214 : § 2.1.1.2 Qualification et responsabilités du personnel § 2.1.11.2 Evaluation des moyens mis en œuvre</p>	<p>A) L'ensemble des exigences couvre tous les cas de qualification d'un formateur et en particulier lorsque l'organisme a recours à des sous-traitants. Dans ce cas, si le sous-traitant utilise ses propres produits pédagogiques, l'organisme de formation doit en vérifier la pertinence par rapport à l'action de formation telle qu'elle a été présentée aux donneurs d'ordre et aux apprenants. Les principes de qualification reposent non seulement sur la vérification des connaissances techniques mais aussi sur la maîtrise des approches pédagogiques et des moyens à utiliser. Le processus de qualification doit permettre de démontrer que l'organisme est en mesure de sélectionner un formateur au regard de la typologie des apprenants. Une attention particulière est apportée sur la capacité de l'organisme à disposer de suffisamment de formateurs référencés lorsqu'il répond à un appel d'offre impliquant des volumes importants de personnes à former.</p> <p>B) L'organisme doit disposer d'une gestion du personnel dans laquelle incluant le plan de formation. Une attention toute particulière est apportée à la formation des formateurs. L'organisme doit par ailleurs disposer d'un système d'évaluation des compétences des formateurs (salariés ou sous-traitants) permettant de définir les plans d'amélioration des compétences. Lorsque cela concerne un sous-traitant, l'évaluation doit lui être fournie et l'organisme doit vérifier les actions mises en place pour maintenir la qualification.</p>	<p><u>1) Avant la visite de l'organisme :</u> L'organisme indique sa stratégie concernant la qualification de ses formateurs salariés ou sous-traitants. Il fournit des exemples de contrats de travail ou de sous-traitance.</p> <p><u>2) Audit sur site:-</u> L'auditeur a pour mission de vérifier que l'organisme dispose d'un système efficace pour manager les compétences de ses formateurs. Le système de qualification et d'affectation des formateurs est analysé au regard des populations accueillies et des types de formation dispensées.</p> <p><u>Pour la partie A) les éléments de preuve vérifiés sont:</u> a) l'existence d'un profil de compétence par type d'action de formation (issu généralement du kit pédagogique) b) La formalisation d'un processus de qualification : <i>L'auditeur vérifie :</i> . <i>Méthodologie de qualification</i> . <i>Vérification de la compétence des personnels en charge de la qualification des formateurs</i> . <i>Critères objectifs de positionnement</i> . <i>Recensement des titres / diplômes / habilitations nécessaires en fonction des formations dispensées.</i> . <i>Maintien à jour d'une base de données de la qualification des formations</i> c) l'existence d'un système de validation pour accompagner un formateur lors de sa première formation : <i>L'auditeur analyse la stratégie d'accompagnement en fonction du niveau d'engagement sur les compétences pédagogiques et au regard des différentes possibilités :</i> . <i>Qualification / Habilitation sur des produits de formation de l'organisme</i> . <i>Tutorat ou compagnonnage interne.</i> . <i>Modalité d'information sur les exigences qualité de l'organisme de formation</i> . <i>Modalité de surveillance lors d'une première formation</i> d) la vérification de la capacité de l'organisme à affecter le bon formateur en fonction de l'action de formation et des populations concernées. <i>La vérification porte en particulier sur :</i> . <i>Le système de planification des formateurs</i> . <i>La compétence des personnes en charge de l'affectation des formateurs</i> . <i>Le système de vérification de présence de formateur.</i></p> <p><u>Pour la partie B) les éléments de preuve vérifiés sont :</u> a) l'existence et l'usage d'un système de mesure ou d'évaluation des compétences des formateurs. <i>Cela peut prendre la forme de :</i> . <i>Grille d'évaluation des compétences en situation de formation</i> . <i>Résultats d'observation de fond de salle.</i> . <i>Entretien avec les stagiaires</i> b) l'existence d'un plan de formation interne en lien avec les résultats d'évaluation et les besoins actuels et futurs de l'organisme. <i>La vérification est faite à partir :</i> . <i>Du plan de formation</i> . <i>Du suivi des compétences et de leur évolution</i> . <i>D'entretien avec des formateurs.</i> c) le suivi des compétences des sous-traitants (suivi de la qualification, maintien ou non, évolution, modalité de communication avec le sous-traitant sur les évaluations le concernant)</p>

Critères du Décret à satisfaire	5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	
Article/extrait des règles NF 214	Explication du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit
<p>L'organisme doit garantir l'accès à l'ensemble des parties prenantes des informations nécessaires pour contractualiser ou s'inscrire sur une action de formation. Sa communication peut être promotionnelle dans un premier temps mais il doit démontrer que le donneur d'ordre et/ou le stagiaire dispose de toutes les informations (liste exhaustive) avant de contractualiser ou de s'inscrire à une formation.</p> <p>Pour cela il doit :</p> <p><u>A) Mettre à disposition l'ensemble des informations relatives à l'offre :</u></p> <p>Chapitres des règles NF 214 § 2.1.4 Informations relatives à l'offre § 2.1.5.3.1 Conseil et informations complémentaires aux demandeurs § 2.1.7.2.1 Présentation de l'action de formation § 2.1.7.2.2 Rappel et validation des objectifs pédagogiques § 2.1.7.2.3 Présentation du programme</p>	<p>A) L'ensemble des exigences couvre non seulement le contrôle de la totalité des informations qui doivent être fournies à un donneur d'ordre ou à un apprenant mais aussi les modalités d'information.</p>	<p><u>1) Avant l'audit de l'organisme :</u></p> <p>L'auditeur vérifie la qualité de la description des produits de formation (précision des objectifs, du contenu, des populations concernées, ...). Elle se fait sur l'ensemble des documents de l'organisme de formation (Catalogue, site Web, offre spécifique, réponse à appel d'offre).</p> <p>Une attention particulière est apportée à la rédaction des objectifs, au type de compétences visées, aux conditions d'accès (population concernées et prérequis), aux modalités de validation de la formation. L'analyse se fait sur l'ensemble des éléments précités, complétée par la vérification du traitement de l'ensemble des informations référencées dans la norme NF X50-760, reprises dans une grille (§ 2.1.4 des règles NF 214), permettant de vérifier leur présence et leur pertinence.</p> <p><u>2) Audit sur site:</u></p> <p>L'auditeur a pour mission de vérifier les modalités permettant d'assurer que les demandeurs, donneurs d'ordres et apprenants disposent bien des bonnes informations, au bon moment. Cette analyse est réalisée au regard des actions de formations et du niveau de performances attendu par les différentes parties prenantes.</p> <p><u>La vérification porte sur :</u></p> <p>a) la pertinence d'un système de référence permettant de relier les informations entre elles lorsqu'elles ne sont pas toutes présentes sur un même document ou à un même endroit.</p> <p>b) les documents contractuels et la façon dont l'organisme s'assure que les intéressés ont connaissance de toutes les informations avant signature.</p> <p>c) pour les apprenants, les modalités d'information et leur respect (information individuelle ou collective)</p> <p>d) pour les apprenants, la vérification que toutes les informations relatives à la formation, son déroulement, ses conditions de réussite, son règlement sont connues préalablement.</p> <p><i>La vérification se fait en particulier par des entretiens avec des apprenants.</i></p>

Critères du Décret à satisfaire	6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	
Article/extrait des règles NF 214	Explication du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit
<p>L'organisme de formation doit disposer d'un système de management de la qualité intégrant l'amélioration continue. Celle-ci doit tenir compte, notamment, de toutes les informations relatives à la satisfaction ou au niveau de qualité de service perçu par les bénéficiaires.</p> <p>Pour cela il doit :</p> <p><u>A) Mettre à disposition un système d'écoute de la satisfaction des différentes parties prenantes</u> Chapitres des règles NF 214 : § 2.1.11 Evaluation de la qualité de service § 2.1.12 Evaluation de la qualité perçue § 2.1.5.10 Evolution du produit pédagogique</p> <p><u>B) Traiter les réclamations / insatisfaction et amélioration de la qualité de service</u> Chapitres des règles NF 214 : § 2.1.11 Evaluation de la qualité de service § 2.1.11.1 Evaluation des prestations de services § 2.1.11.2. Evaluation des moyens mis en oeuvre § 2.1.11.3 Gestion des réclamations clients § 2.1.12.4 Gestion des non-conformités et des dysfonctionnements § 2.1.12 Evaluation de la qualité perçue § 2.1.12.1 Conditions du recueil § 2.1.13 Indicateurs qualité § 2.1.14 Amélioration de la qualité du service § 2.1.14.1 Revue Qualité § 2.1.14.2 Plan d'actions correctives</p>	<p>A) Les exigences des règles NF 214 intègrent le management de la qualité. Pour cela il prend en compte : 1) le recueil de la satisfaction des bénéficiaires du service 2) les modalités pour construire et mettre en œuvre le recueil des informations liées à la satisfaction ou à l'appréciation de la formation et des moyens qui y sont attachés par toutes les parties prenantes. Plus que sur le recueil de la satisfaction, les exigences sont orientées vers la méthode mise en place pour faciliter l'expression des réclamations ou des suggestions d'amélioration.</p> <p>B) Dans le cadre du management de la qualité, l'organisme doit mettre en place un système de surveillance des non-conformités (quelle que soit la source de relevé), des insatisfactions et réclamations client. Ces informations doivent faire l'objet d'un enregistrement et être traitées avec deux étapes : 1) une action curative au plus vite pour remettre en conformité le service 2) une analyse pouvant conduire à la mise en place d'une action corrective pour éviter la reproduction du problème.</p> <p>Dans le cadre du management de l'amélioration continue, l'organisme doit démontrer qu'il adapte ses produits en particulier à partir d'indicateurs de contrôle de son activité et de sa veille. L'ensemble de ces activités, lorsqu'elles sont managées correctement constitue un processus d'innovation visant à proposer une amélioration du rapport performance / prix.</p>	<p><u>1) Avant l'audit de l'organisme :</u> Le manuel qualité de l'organisme est analysé afin de vérifier s'il dispose d'un véritable processus d'amélioration de la qualité.</p> <p><u>2) Audit sur site :</u> L'auditeur a pour mission de vérifier les modalités d'évaluation et le processus d'amélioration continue. Il s'appuie sur les exigences de la norme X50-768 – Conception d'un système d'évaluation de la formation pour conduire son analyse.</p> <p><u>Pour la partie A) les éléments de preuve vérifiés sont :</u> a) La pertinence du système d'évaluation. <i>L'auditeur a en charge d'analyser le système de mesure et l'usage qui en est fait.</i> <i>. Processus de management des évaluations (modalités de construction, analyse de pertinence, modalités de recueil et de traitement, usage)</i> b) la vérification du système d'évaluation mis à la disposition des parties prenantes. <i>L'auditeur vérifie en particulier l'information donnée sur les modalités d'évaluation et de leur usage.</i> <i>. Existence d'un système de recueil de la satisfaction (feuille d'évaluation, enquête par mail, espace d'expression libre...)</i> <i>. Modalité de l'information autour de l'évaluation (visibilité, facilité à exprimer une requête ou une réclamation, ...)</i> <i>. Analyse du processus de prise en compte des réclamations et des insatisfactions</i> <i>. Vérification d'un document traçant les insatisfactions et réclamations ainsi que les délais de traitement et les solutions apportées.</i> <i>. Entretien avec des apprenants pour vérifier la facilité à soumettre une insatisfaction</i></p> <p><u>Pour la partie B) les éléments de preuve vérifiés sont :</u> a) l'existence d'un processus d'amélioration continue. <i>L'auditeur vérifie les éléments ci-dessous en cohérence avec les engagements de service de l'organisme de formation :</i> <i>. Processus et modalités de prise en compte des informations liées à la mesure et à l'évaluation</i> <i>. Indicateurs permettant de surveiller la qualité du service de l'organisme.</i> <i>. Prise en compte des résultats des mesures et évaluation dans le cadre de la mise à jour ou de la conception de nouveaux produits de formation.</i> <i>. Plan d'amélioration de la qualité.</i></p>

Le respect des obligations légales pesant sur tout organisme de formation		L'existence d'un numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation	
Article/extrait des règles NF 214	Explicitation du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit	
<p>L'organisme s'engage à démontrer la réalité de son existence et à utiliser son numéro de déclaration d'activité conformément à la loi.</p> <p>Pour cela il doit respecter les prérequis des chapitres des règles NF 214 :</p> <p>§ 1.1.1 : Définition générale § 1.3.1 : Cas général (preuve du respect des obligations légales) § 2.1.4 Informations relatives à l'offre</p> <p>Et transmettre son dossier de demande (Partie 8 des règles NF 214) et joindre notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> . son Attestation d'existence de l'organisme (inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ...) . son Extrait Kbis (et Lbis pour les établissements secondaires) le cas échéant . son Extrait du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), le cas échéant . sa Déclaration d'activité délivrée par le préfet de région) 	<p>Le référentiel NF 214 n'est accessible qu'aux organismes pouvant apporter la preuve de la réalité de leur existence. L'ensemble des informations sont vérifiées préalablement à l'audit.</p> <p>Par ailleurs, lors de la vérification de la communication promotionnelle, il est vérifié si l'usage du numéro de déclaration d'activité n'est pas utilisé abusivement.</p>	<p>La vérification de l'existence d'un numéro de déclaration d'activité est réalisée durant l'étude recevabilité et est demandée à chaque modification de la structure juridique.</p> <p>Lors de l'audit des informations promotionnelles de l'organisme, l'auditeur s'assure du respect de l'usage du numéro de déclaration d'activité.</p>	
Le respect des obligations légales pesant sur tout organisme de formation		La qualité du Règlement intérieur	
Article/extrait des règles NF 214	Explicitation du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit	
<p>L'organisme s'engage à respecter les exigences légales, à mettre en place un règlement intérieur et à le communiquer aux stagiaires.</p> <p>Pour cela se référer aux chapitres des règles NF 214 :</p> <p>§ 1.1.1 : Définition générale § 1.3.1 : Cas général (preuve du respect des obligations légales) § 2.1.7.2 Information des apprenants § 2.1.7.2.1 Présentation de l'action de formation</p>	<p>Le règlement intérieur est analysé par l'auditeur qui s'assure de la prise en compte, au minimum, des exigences légales. Son appréciation porte sur la qualité générale du texte et la façon dont il est porté à la connaissance des stagiaires.</p>	<p>a) L'auditeur vérifie l'existence d'un règlement intérieur et s'assure de la diffusion préalable aux stagiaires et de son affichage. <i>. Vérification des modalités de diffusion du document (avec une convocation, par information individuelle ou collective...)</i> <i>. Vérification de la connaissance du règlement auprès de stagiaires.</i></p> <p>b) l'auditeur analyse la qualité du règlement intérieur avec en particulier <i>Les règles d'hygiène et sécurité</i> <i>Les règles disciplinaires</i> <i>Les règles de représentation des stagiaires</i> <i>Les règles garantissant la non-discrimination, la protection contre le harcèlement</i> <i>Les règles portant sur la confidentialité</i></p> <p>Lorsque la formation a lieu en dehors des locaux de l'organisme de formation, l'auditeur s'assure de la prise en compte du règlement intérieur du lieu de formation.</p>	

Le respect des obligations légales pesant sur tout organisme de formation	Les conditions de réalisation des actions de formation	
Article/extrait des règles NF 214	Explicitation du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit
<p>L'organisme s'engage à réaliser la formation conformément aux exigences définies lors de la contractualisation.</p> <p>Pour cela se référer aux chapitres des règles NF 214 :</p> <ul style="list-style-type: none"> § 2.1.5.7 Traitement de la commande § 2.1.5.7.2 Etablissement de la convocation § 2.1.5.7.5 Annulation par l'organisme de formation § 2.1.10 Traitement de la facturation § 2.1.10.1 Justification des présences § 2.1.10.2 facturation § 2.1.7 Réalisation de l'action de formation § 2.1.7.2 Information des apprenants § 2.1.7.2.1 Présentation de l'action de formation § 2.1.9 Remise des attestations de stage et/ou de reconnaissance des acquis ou validation des acquis 	<p>Les exigences prennent en compte le processus de gestion de la formation et en particulier le respect des règles contractuelles, la facturation en lien avec la réalité de l'action de formation, les conditions d'annulation.</p> <p>L'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de la formation est porté à la connaissance des stagiaires tel que décrit dans les étapes précédentes de ce document.</p> <p>Une attention particulière est portée lorsque la formation comporte des exigences administratives particulières.</p>	<p>L'auditeur a pour mission de vérifier si les processus d'organisation et de gestion administrative sont adaptés pour respecter les exigences légales et celles liées à l'exécution de contrats particuliers.</p> <p><u>Les éléments vérifiés sont les documents administratifs suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Convention de formation . Document de reconnaissance des acquis / Attestation de fin de formation . Document de contrôle présence ou de vérification d'assiduité . Convocation . Tout document pouvant intervenir dans le cadre des spécifications d'un contrat.
Le respect des obligations légales pesant sur tout organisme de formation	Les modalités de représentation des stagiaires	
Article/extrait des règles NF 214	Explicitation du lien avec l'objectif cible du décret	Modalités d'évaluations dans les référentiels d'audit
* cf. qualité du règlement intérieur		