



Pourquoi utiliser les normes AFNOR sur la formation professionnelle ?

I - Leur objectif

Tout est dit dans la Norme X50-749 (Démarche de normalisation) : « améliorer les relations entre clients et prestataires de formation professionnelle et la qualité de ces prestations ».

II - Leur contenu

■ NF X50-749 Démarche de normalisation et son organisation en trois commissions :

- concepts et terminologie,
- demande de formation,
- offre de formation.

■ NF X50-750 Terminologie :

On y trouve quelques 72 termes couramment employés dans le domaine de la formation. Ils sont ici définis avec précision, afin de « permettre au dispensateur de formation et au donneur d'ordres de mieux se comprendre grâce à un vocabulaire normalisé. Ce langage aidera à la clarté de la relation et à l'ajustement de l'offre et de la demande de formation en vue d'assurer la qualité de la prestation ».

Il comprend, outre les définitions, un index alphabétique et un index thématique.

Bref, c'est l'outil incontournable pour ne pas confondre, par exemple, capacités et compétences (et par la même occasion objectifs pédagogiques et objectifs de formation) ou encore analyse de besoins de formation et analyse de la demande de formation.

■ **NF X50-755 Méthode d'élaboration des projets de formation :**

Ce document très important traite de l'analyse des besoins en formation, qui permet l'élaboration d'un cahier des charges. Grâce à un questionnaire très direct, il rappelle tous les éléments qui peuvent alimenter la démarche en cinq phases :

Faisabilité, étude, lancement, mise en oeuvre, bilan.

Dans notre langage « équipe-équipement », elle traite du rôle de la maîtrise d'ouvrage de formation à partir de questions toutes simples :

- Quel est le projet exprimé par la Direction ?
- Qui dirige le projet ?
- La formation est-elle un des moyens pour atteindre l'objectif de l'entreprise ?
- Quelles sont les attentes des personnes à former ?
- Quel est le profil des personnes à former ?
- Etc., etc.

Vous trouverez ainsi toutes les questions que vous vous posez avant de lancer une action de formation. Elles sont de plus en plus détaillées en sous-questions et constituent un excellent aide-mémoire de la démarche... en rappelant que le malheureux responsable de formation ne doit pas forcément répondre à la place de la maîtrise d'ouvrage...

Le questionnaire se déroule, bien entendu, jusqu'à la phase de l'évaluation de la formation et de ses effets.

On connaît, d'accord, mais ça aide... sauf, évidemment, si vous êtes déjà parfaitement dans les Normes ... si vous n'avez jamais perdu l'AFNOR.

■ **NFX 50-756 Demande de formation. Cahier des charges de la demande :**

Ce document traite du cahier des charges afin de clarifier la demande de formation vis à vis d'un prestataire de formation.

Dans notre langage, le représentant de la maîtrise d'ouvrage (exemple : responsable de domaine) s'adresse au maître d'œuvre de formation (exemple : chef de projet).

Il définit donc pour les trois étapes :

- appel à propositions,
- négociation,
- commande,

les informations que l'on doit trouver, avec des commentaires sur ces informations.

Par exemple :

« 4.2 Qu'attendons-nous en tant qu'entreprise ?

4.2.1 Objectifs de formation : il s'agit des compétences devant être mises en œuvre par le personnel concerné pour répondre aux objectifs que l'entreprise s'est fixés.

Exemple : « développer la vente par téléphone des produits de l'entreprise »

- contacter le bon interlocuteur,
- développer ses arguments par téléphone,
- prendre un rendez-vous par téléphone.

Les types d'évaluation doivent être préalablement prévus (voir normes expérimentales NF X50-755 et X50-761).

■ NFX50-760 Organisme de formation. Informations relatives à l'offre :

Ce document définit les critères qui facilitent l'expression d'une offre de formation. Organisé comme le précédent, il recense les informations sur lesquelles un prestataire de formation peut communiquer au sujet du projet de formation.

■ NFX50-761 Organisme de formation. Service et prestation de service :

Ce document traite des caractéristiques d'un Service de formation et des moyens nécessaires à la réalisation du service.

Assez clairement, il s'inscrit dans l'optique de mise en place d'un système qualité pour un organisme de service. Il s'appuie d'ailleurs sur la norme ISO 9004.2 sur la qualité d'un service et détaille :

- les caractéristiques du service,
- les caractéristiques de la prestation du service.

Il serait évidemment incontournable si un CIFP ou une école décidait d'obtenir une certification de qualité.

En dehors de cette finalité, c'est un bon document pour s'interroger sur la qualité des processus et procédures que l'on met en œuvre

■ FDX50-764

Ce fascicule présente un ensemble de réflexions liées aux exigences d'assurance qualité ISO 9001 appliquées au métier de la formation professionnelle.

Comme pour le document précédent, même si l'on ne souhaite pas formaliser une telle démarche, lire d'un côté la norme ISO 9001 et de l'autre le « mode d'emploi » d'application au métier de la formation professionnelle est instructif.

III - Cela vous concerne-t-il ?

Ce court descriptif montre que nous sommes, heureusement, dans le droit fil de ces normes. Simplement, elles ont le mérite d'exister, de formaliser et d'introduire un maximum de précision et de rigueur.

Alors n'hésitez pas, allez vite dans votre centre de ressources le plus proche, procurez-vous les normes, c'est un outil de travail quotidien ! Vous pouvez aussi passer commande à : **AFNOR - Tour Europe - 92049 PARIS LA DEFENSE Cédex.**

Jean-René Legris