

Versions 2015

Norme	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	OHSAS 18001 : 2007 ILO OSH : 2001
§	8	/	/

Problème posé

Quels sont les éléments contribuant à maîtriser la réalisation de la prestation dans le cadre de la formation continue ?

Réponse

Le face à face pédagogique est un acte majeur de la formation continue dont la réalisation et les résultats ne peuvent être surveillés et mesurés qu'une fois la prestation terminée (§ 8.5.1). Il en est de même pour l'interface homme – logiciel dans le cas de l'e-learning.

Ceci nécessite de la part de l'organisme la mise en œuvre des moyens de maîtrise permettant de garantir sa bonne réalisation, notamment :

- **En amont** par :
 - L'analyse des risques et des opportunités liés à la prestation (6.1)
La conception des moyens et méthodes nécessaires à la réalisation et à la vérification de la prestation (§ 8.3.5),
La vérification de l'aptitude des moyens de surveillance et de mesure utilisés (§ 7.1.5),
La vérification et le suivi des compétences du formateur, tant au niveau pédagogique que dans le domaine d'intervention (§ 7.2 pour les formateurs internes, § 7.2 et 8.4 pour les vacataires),
La planification de la formation et de la mise à disposition des moyens nécessaires (§ 8.1),
- **En cours** par la traçabilité de la réalisation par le formateur, ce qui rend possible la maîtrise aval (§ 8.5.2).
- **En aval** (dans le cas de formations récurrentes) par :
 - La vérification de la conformité entre le prévu et le réalisé au niveau des méthodes pédagogiques et/ou du contenu (§ 8.6),
 - En cas d'écart entre le réalisé et le prévu, le constat de la non-conformité, son traitement (§ 8.7) et si nécessaire la mise en place d'actions correctives et la mise à jour de l'action de formation. (§ 10.2),
 - L'analyse du déroulement de la formation (§ 9.1.3) pour mettre à jour le suivi des compétences des formateurs (§ 7.2 pour les formateurs internes, § 7.2 et 8.4 pour les formateurs externes) et pour servir de données d'entrée aux prochaines réalisations de la formation, à son évolution éventuelle ou à la conception ultérieure de formations similaires (§ 8.3.3).

Mot(s) clé(s) : Maîtrise de la prestation – Formation – Surveillance – Non-conforme

Date de création : 31/03/2011

Date de modification : 9/03/2016

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite. Pour toutes remarques ou suggestions, merci d'envoyer un mail à l'adresse suivante : « regles-pratiques@afnor.org ».