

# POURQUOI une marque NF Service ?

FORMATION

La formation professionnelle est, pour l'entreprise, un investissement car elle lui permet de gagner en productivité. Pour le collaborateur, c'est un moyen efficace d'enrichir son parcours professionnel.

Face à une offre abondante, émerge un vrai besoin d'identifier rapidement les organismes de formation reconnus, expérimentés et performants.

**La marque NF Service Formation distingue le sérieux et le professionnalisme d'un organisme de formation.** Elle garantit un niveau de qualité de service exigeant et constant, valeur ajoutée indéniable face à la concurrence.

Créée en 1998, sous l'impulsion des pouvoirs publics, la marque NF Service Formation concerne les organismes de formation professionnelle continue et d'enseignement (formation initiale).

## Qu'est-ce que la marque NF Service ?



La marque NF Service est une marque de certification volontaire, fruit d'une démarche de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients.

Elle répond aux attentes des consommateurs ou des professionnels et garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni. Elle certifie des services de toute nature, destinés au grand public comme aux professionnels. Elle distingue les meilleurs services.

Signe de reconnaissance et gage de confiance, la marque NF Service rassure les consommateurs ou les professionnels dans leur choix.

La marque NF Service est délivrée par AFNOR Certification.

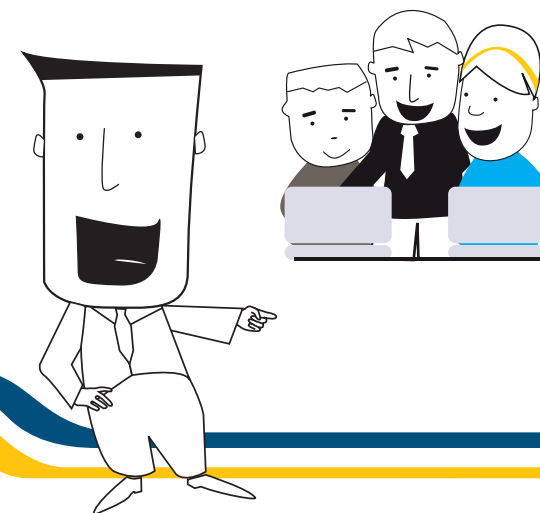
## www.marque-nf.com

NF est une marque du Groupe AFNOR

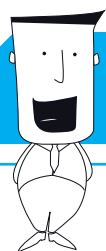
11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis cedex  
[www.afnor.org/certification](http://www.afnor.org/certification)

**afnor**  
CERTIFICATION

# Formation



ET LE MONDE EST PLUS SÛR.



Les caractéristiques de la certification NF Service Formation sont basées sur les normes NF X50-761, NF X50-760 et sur le fascicule de documentation FD X50-758 (le cas échéant).



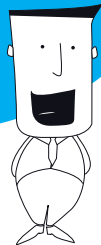
# Les ENGAGEMENTS qui font la DIFFÉRENCE

## Les GARANTIES

- **Un service de qualité, fiable et sérieux** reconnu par un organisme indépendant : AFNOR Certification.
- **Des repères forts** pour les donneurs d'ordre.
- **La satisfaction des clients**, mesurée au moins une fois par an.
- **La conformité du service** aux normes du métier de la formation : NF X50-761 et NF X50-760.
- **L'amélioration continue** qui garantit la continuité de service.

### Des activités maîtrisées

La marque NF Service Formation impose aux organismes de travailler sur la maîtrise de leurs activités. En contrôlant par exemple le profil des formateurs, la méthodologie et l'organisation des formations, l'organisme certifié NF Service prouve sa fiabilité par un niveau de service constant.



" RÉFÉRENTIEL NF 214 "

- **L'aide à la formulation de la demande** : l'organisme apporte une assistance dans la rédaction du cahier des charges.
- **La mise à disposition** d'informations claires et précises sur la formation et l'action de formation dans les catalogues.
- **Des réponses fiables** aux demandes et dans les délais annoncés.
- **Des formateurs et intervenants compétents et qualifiés.**
- **L'évaluation** de l'atteinte des objectifs pédagogiques.
- **La gestion** des réclamations.

### DES CONTRÔLES RÉGULIERS

La certification NF Service Formation est attribuée pour 1 an, puis renouvelée pour 3 ans.

AFNOR Certification effectue des contrôles réguliers :

- réalisation d'un audit initial pour vérifier la qualité de la prestation et les moyens mis en œuvre, afin de fournir un service conforme,
- réalisation d'un audit de renouvellement, puis de suivi à 18 mois pour vérifier que le service fourni correspond toujours à la qualité attendue.

Si le service n'est plus conforme aux caractéristiques fixées, AFNOR Certification retire la certification NF Service.

Le traitement de la demande et de la commande, la conception du produit pédagogique, la préparation de la formation, la réalisation de l'action de formation et l'évaluation des résultats sont les éléments clés de la certification NF Service.

Les organismes certifiés fixent un niveau de performance et des engagements de résultats pour chacune de ces étapes.

*Les niveaux de performance mesurés*

