

# Pourquoi une marque NF Service ?

"FORMATION PROFESSIONNELLE"

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 professionnelle 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 professionnelle concerne les organismes de formation professionnelle continue ou de formation par apprentissage, justifiant d'au moins trois années d'existence.



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

## 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.

NF SERVICE

# Formation professionnelle



## www.marque-nf.com

NF est une marque du Groupe AFNOR

11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis cedex  
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00  
Fax +33 (0)1 49 17 90 00  
marque-nf@afnor.org

afnor  
CERTIFICATION



ET LE MONDE EST PLUS SÛR.

# Les garanties



# Les engagements qui font la différence

formulation  
informations  
engagements

## Un service de qualité fiable et sérieux

reconnu par un organisme indépendant :  
AFNOR Certification.

## La satisfaction client

est mesurée auprès des clients  
au moins une fois par an.

## La continuité de la qualité du service

La marque NF Service formation professionnelle 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.

## La conformité du service

aux normes NF X50-761, NF X50-760  
et au fascicule de documentation FD X50-758.

### ● Aide à la formulation de la demande

l'organisme apporte une assistance dans la rédaction du cahier des charges.

### ● Informations relatives à l'offre :

mise à disposition d'informations claires et précises dans les catalogues.

### ● Résultats et niveaux de performance

Les organismes certifiés doivent définir des engagements de résultats et fixer des niveaux de performances pour les 5 points clés suivants :

- La relation commerciale, comprenant 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
- L'évaluation des résultats



## Les contrôles réguliers

*La certification NF Service Formation professionnelle 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.**



"FORMATION PROFESSIONNELLE"