

Management de la qualité des services intellectuels du prestataire

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse :
- **K2101 Conseil en formation**
 - **K2109 Enseignement technique et professionnel**
 - **K2111 Formation professionnelle**
 - **M1402 Conseil en organisation et management d'entreprise**

La certification « *Management de la qualité des services intellectuels du prestataire* », délivrée par l'ICPF & PSI, atteste de compétences en management de la qualité à mettre en œuvre par le professionnel de la formation et/ou du conseil. Elle démontre la capacité à mettre en œuvre une démarche qualité basée sur les principes de la certification des personnes.

Elle apporte une garantie de fiabilité du professionnel pour les clients des actions de formation et des missions de conseil, pour les financeurs publics et privés, pour le bénéficiaire.

Code(s) NAF : **85.59A**, **70.22Z**
Code(s) NSF : **333p**
Code(s) ROME : **K2111**, **K2109**, **M1402**, **K2101**
Formacode : **95010**

Date de création de la certification : **04/10/2010**

Mots clés : **certification**, **conseil**, **formation**, **qualité**

Identification

Identifiant : **2474**

Version du : **28/11/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- [L'avenir du métier de consultant-formateur :](#)
- [La qualité est au cœur de la réforme :](#)
- [2016 : le « marché de la qualité » régulateur du marché de la formation professionnelle :](#)
- [Réforme : comment les organismes adaptent leur offre de formation :](#)
- [Formation professionnelle : les raisons de la colère...](#)
- [Réforme de la formation 2018 : quels enseignements tirer de la note d'orientation ?](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Pour les personnes qui exercent ou souhaitent exercer dans les fonctions de consultant ou de formateur, et plus généralement dans les services de prestation intellectuelle :

S'appuyer sur les normes qualité pour mettre en place une démarche qualité basée sur la qualité des intervenants, internes et externes.

Pouvoir conduire des missions de mise en place de démarches qualité des personnes au sein d'organismes de formation ou de prestataires indépendants.

S'engager et se maintenir dans une démarche de qualification professionnelle et de formation continue.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Néant

Descriptif général des compétences constituant la certification

Dans le domaine concerné :

Utiliser les fondamentaux de la qualité.

Utiliser les normes et certifications en vigueur dans le secteur pour construire sa propre démarche qualité.

Intégrer, dans sa pratique professionnelle, les composantes du principe d'amélioration continue.

Élaborer et mettre en œuvre une démarche qualité.

Élaborer et mettre en œuvre un code déontologique.

Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication adapté.

Public visé par la certification

- Personnes physiques, professionnels de la formation (ingénieurs en formation, concepteurs, conseillers en formation, formateurs, animateurs), Consultants/formateurs indépendants ou salariés, demandeurs d'emploi, tous statuts confondus.

Modalités générales

Formation de 21 heures dispensée en 3 jours et répartie, en moyenne, sur 4 semaines.

Horaires : 9h00 - 17h00

Session jusqu'à 12 participants maximum.

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Répondre aux objectifs de la qualité en formation professionnelle continue.

Intégrer les exigences du Décret relatif à la qualité des actions de la formation (n° 2015-790) dans sa pratique professionnelle.

Conduire une démarche qualité en tant que professionnel de la formation et de la prestation de service intellectuel.

S'affirmer en tant que professionnel soucieux de la qualité de ses actions/prestations/activités.

Mener une démarche qualité reconnue pour la personne physique.

Répondre aux appels d'offres publics et privés en apportant une garantie de qualité en tant que prestataire.

Apporter son concours à la mise en place de démarche qualité au sein d'organismes de formation et de sociétés de conseil en s'appuyant sur les normes qualité de référence.

Pour l'entité utilisatrice

Pour les entreprises ou les organismes de formation, travailler avec des professionnels ayant une culture de la qualité, un engagement qualité, un certificat de formation à la qualité et une éventuelle certification de personne physique.

Améliorer la qualité de l'offre de formation délivrée ou reçue.

Avoir la garantie que les formateurs-consultants employés connaissent les exigences du [Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue](#) et sont en mesure de satisfaire dans les actions où ils interviennent les six critères qualité :

- 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4° La qualification professionnelle et la

formation continue des personnels chargés des formations ;
5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus;
6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Evaluation / certification

Pré-requis

Projet professionnel ou activité de prestataire de service intellectuel depuis 6 mois.

Compétences évaluées

Capacités à :

Utiliser à bon escient les fondamentaux de la qualité par la compréhension des termes et leur portée (norme, qualité, certification...).

Utiliser la norme NF X 50-769 pour se définir en tant que professionnel engagé dans une démarche qualité.

Mettre en œuvre une démarche qualité adaptée en s'appuyant sur les processus de l'ISO 29990.

Identifier et mettre en évidence ses points forts en tant que professionnel en travaillant sur la certification de personnes

Elaborer un plan qualité respectant le principe d'amélioration continue (PDCA) :

Planification/organisation

Réalisation (Do)

Contrôle

Amélioration

Rédiger un engagement qualité

Rédiger un plan qualité conforme à la réglementation en vigueur

Concevoir un code de déontologie.

Se présenter comme un professionnel certifié qualité.

Utiliser les réseaux sociaux pour valoriser sa démarche qualité

Utiliser la certification pour développer son activité

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Néant

La validité est Temporaire

10 ans

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de formation "Management de la qualité des services intellectuels du prestataire".

Centre(s) de passage/certification

- ICPF & PSI - 45,-
Boulevard Richard Wallace 92800 PUTEAUX-
www.certif-icpf.org

Plus d'informations

Statistiques

Depuis 2013 : 102 (19 en 2013, 34 en 2014 et 49 en 2015)

En 2016 : 187

En 2017 : en cours de capitalisation.

Autres sources d'information

Site web de l'ICPF & PSI présentant cette démarche

<http://certif-icpf.org/formations/>