

ORGANISMES DE FORMATION : CHOIX DE LA DEMARCHE DE CERTIFICATION

**E. Ben Jemia¹, H. Garreau¹, S. Jalal¹, R. Jin¹, F. Meng¹,
C. Piton¹, M. de Halleux², G. Farges¹**

Université de Technologie de Compiègne - CS 60319 - 60203 Compiègne Cedex France, www.utc.fr/master-qualite

¹Master Qualité et Performance dans les Organisations

²Directeur des éditions Lexitis:

*correspondant : gilbert.farges@utc.fr

RESUME

En France et dans le monde, il existe une multitude de choix de formations professionnelles, ce qui fait grandir un besoin de se démarquer de la concurrence pour les organismes de formation.

Ainsi, garantir la qualité des enseignements est devenu un enjeu incontournable pour ces organismes afin d'influencer le choix de leurs futurs clients.

L'ensemble des certifications accessibles en France a donc été étudié et un diagramme décisionnel permettant de choisir la plus adaptée à la stratégie de l'entreprise a été établi.

L'efficacité opérationnelle de ce diagramme décisionnel a été démontrée concrètement avec son application au besoin d'un organisme de formation.

MOTS-CLEFS : Certification, formation, qualité, organisme

ABSTRACT

TRAINING INSTITUTIONS: DECISION-MAKING FOR THE BEST CERTIFICATION

In France and also in the whole world, a large choice of professional training options is available, which has increased the need of the training providers to face the competition.

In addition, guaranteeing the quality of education provided has become a big challenge for the training providers who have begun a procedure of certification in order to influence the choice of their future clients.

The various choices of certification accessible in France have been studied and a tool has been proposed allowing the best choice of the certification according to the respective strategy of the company.

The operational efficiency of this tool has been successfully applied to a training organization.

KEYWORDS: Certification, training, quality, organization

I IMPORTANCE DE LA DEMARCHE DE CERTIFICATION POUR LES ORGANISMES DE FORMATION

La certification est une démarche volontaire effectuée par un organisme de formation.

C'est avant tout une démarche qualité qui permet d'accroître la reconnaissance de l'organisme de formation auprès de publics divers tels que les clients et les organismes financeurs des formations.

Elle permet également de reconnaître, en interne, la qualité du travail fourni par les collaborateurs.

Voici une liste non exhaustive d'avantages à être certifié :

- **Se faire référencer** auprès des organismes financeurs des formations
- **Se démarquer** de la concurrence (visibilité accrue)
- **Mettre en place** un cadre organisationnel
- **Valoriser** ses domaines de compétence
- **Etablir** une relation de confiance avec ses clients
- **Entrer** dans une démarche d'amélioration continue en fiabilisant le fonctionnement de l'organisme

La certification, délivrée par un organisme indépendant, est un signe du respect des exigences décrites dans des normes et/ou des référentiels.

La réforme de la formation professionnelle et le décret associé (voir paragraphe 2.1) relatif à la qualité des actions de formation invitent fortement les organismes de formation à mettre en place des exigences réglementaires permettant de répondre à des critères d'exigences réglementaires.

C'est notamment une nécessité dans le cadre de la mise en œuvre du Compte Personnel de Formation (CPF) permettant aux salariés de bénéficier d'offres de formation [1].

2 EXIGENCES REGLEMENTAIRES ET CERTIFICATIONS EXISTANTES

2.1 DÉCRET 2015-790 DU 30 JUIN 2015

Ce décret, applicable à partir de janvier 2017, énumère des exigences relatives à la « *Qualité des actions de la formation professionnelle continue* » [2].

Il a pour objet de préciser les **six critères** que doivent prendre en compte les financeurs d'actions de formation professionnelle continue, afin de s'assurer de leur qualité :

1. **Identification** précise des objectifs de la formation et adaptation au public formé
2. **Adéquation** des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

3. **Adaptabilité** des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
4. **Information du public** sur l'offre de formation, délais d'accès et résultats obtenus
5. **Qualification professionnelle** et formation continue des personnels chargés des formations
6. **Prise en compte** des appréciations rendues par les stagiaires

Le Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CNEFOP) prévoit, courant 2016, d'établir une liste d'organismes certificateurs respectant le décret [3]. Les organismes financeurs auront ainsi un pouvoir de recommandation pour orienter les stagiaires à la recherche d'un organisme de formation.

2.2 LES CERTIFICATIONS EXISTANTES

Les organismes de formation doivent identifier, dès le départ, le type de certification d'une organisation, d'un service, d'un produit ou encore d'une personne physique qui est la plus adaptée à leur stratégie et qui garantit le respect des exigences du décret du 30 juin 2015 :

- Pour la certification d'une **ORGANISATION** :
 - Norme ISO 29990:2010 Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles [4]
 - Norme ISO 9001:2015 Systèmes de management de la qualité [5]
 - Référentiel OPQF : Office Professionnel de Qualification des organismes de Formation [6]
- Pour la certification d'un **PRODUIT/SERVICE** :
 - Marque NF Service Formation [7]
- Pour la certification d'une **PERSONNE PHYSIQUE** :
 - Référentiel ICPF & PS : Institut de Certification des Professionnels de la formation [8]

Pour aider au choix, un tableau comparatif sur les critères coûts, ressources et temps, est présenté en figure 1.

En plus de ces trois critères, il faut également tenir compte d'autres exigences à remplir. Par exemple, la certification NF Service Formation demande 2 ans d'ancienneté et 2 salariés au minimum ; l'OPQF demande au moins 76 000 € HT de chiffre d'affaires annuel pour la formation...

Un diagramme décisionnel est proposé afin de présenter, en un coup d'œil, l'ensemble des critères les plus importants qui peuvent jouer sur le meilleur choix de certification (figure 2).

	 ICPF&PSI Institut de Certification des Professionnels de Formation	 OPQF Office Professionnel de Qualification des organismes de Formation	 NF SERVICE F	 ISO 29990	 ISO 9001:2015
Coûts	+	+	++	+++	+++
Ressources	+	+	+	+++	+++
Temps	+	+	+	++	++

Figure 1 : Comparaison des certifications existantes pour les organismes de formation [9]

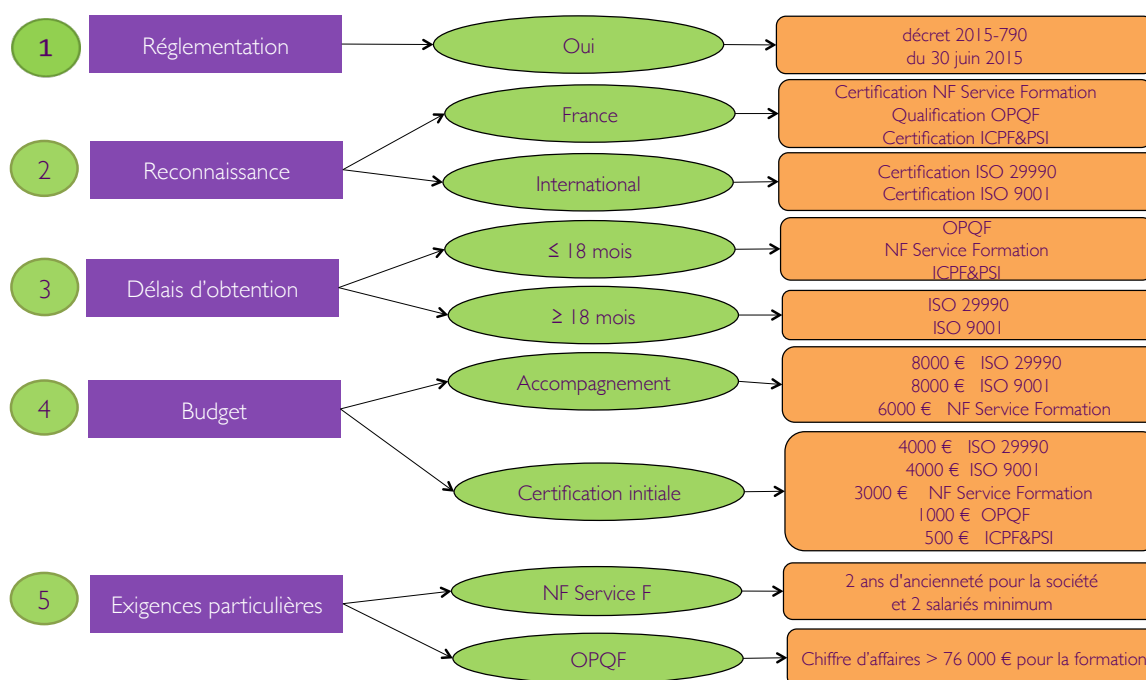


Figure 2 : Diagramme décisionnel d'aide au choix de la meilleure certification pour un organisme de formation [9]

3 DEMARCHE DE CERTIFICATION

Avant de commencer la démarche, des informations clés de l'organisme sont nécessaires afin de choisir la certification la plus adaptée et de faciliter la constitution du dossier de certification :

- Activités principales (mission, vision et valeurs de l'organisme)
- Critères économiques, financiers
- Ressources humaines et matérielles

Une analyse de forces, faiblesses, opportunités et menaces peut être mise en place pour clarifier les besoins de l'organisme et ses enjeux.

3.1 PROCESSUS D'OBTENTION DE LA CERTIFICATION

Après avoir choisi le référentiel de certification adéquat, les actions suivantes sont des étapes à suivre par ordre chronologique (figure 3) :

1. Choisir l'organisme certificateur qui va intervenir en audit de certification
 - a. Par exemple : AFNOR [10], DEKRA [11], etc
2. Demander un dossier de certification auprès de l'organisme certificateur
 - a. Pour chaque certification, il y a un ou plusieurs dossiers à remplir, en répondant à chaque exigence de la certification concernée en fonction de la situation de la société.
3. Se renseigner sur le dossier de certification et demander de l'information si nécessaire

- a. Un accompagnement par une tierce partie peut être envisagé pour faciliter la mise en place de la démarche de certification et accélérer le processus.
- b. L'accompagnement est généralement fait par une entreprise de consulting, le devis d'accompagnement change en fonction de la certification, la situation de la société et la durée. Il est possible de demander des conseils sur le choix de l'accompagnateur aux organismes certificateurs.

4. Planifier un audit

- a. Une fois que le dossier de certification est complété, un audit est planifié puis les résultats sont évalués par une commission qualifiée de l'organisme certificateur

5. L'organisme certificateur décide de délivrer ou non la certification

- a. Après l'audit, un rapport d'audit est rédigé par auditeur et envoyé à la société.
- b. Si finalement la société n'a pas obtenu la certification, les causes seront clairement indiquées dans le rapport.

Après avoir obtenu la certification, il est nécessaire d'effectuer une demande de renouvellement tous les 1 à 5 ans en fonction du référentiel de certification.

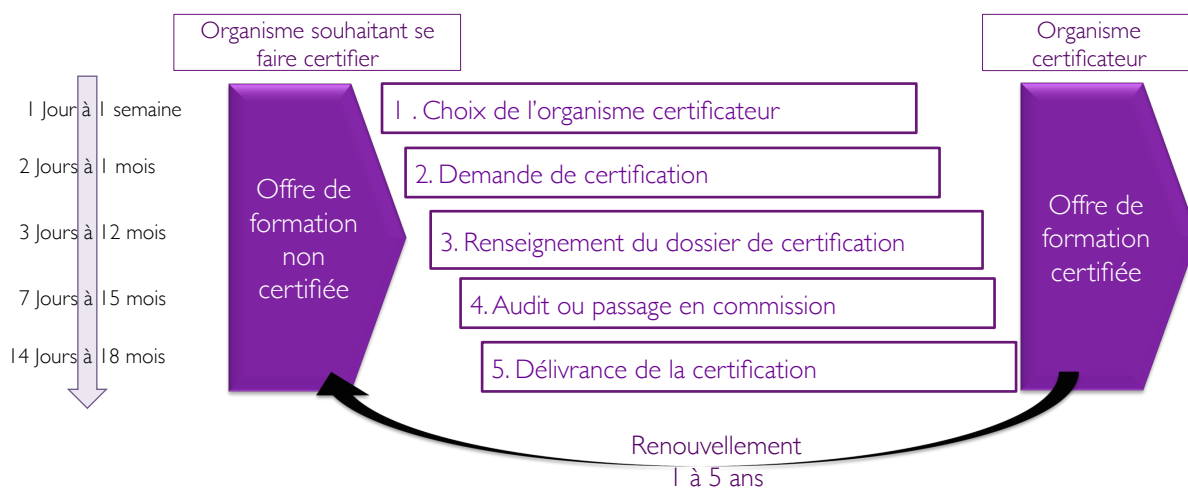


Figure 3 : Processus d'obtention de la certification pour un organisme de formation [9]

3.2 APPLICATION À UN CAS CONCRET : LA SOCIÉTÉ ANTIGYM®

L'Antigym® est une méthode de bien-être française fondée il y a une quarantaine d'année par la kinésithérapeute Thérèse Bertherat [12]. Cette méthode a été exportée avec succès à l'international dans plus de 15 pays. Plus de 300 praticiens dirigent les séances à travers le monde (figure 4).



Figure 4 : séance d'Antigym® [12]

La société Antigym®, en tant qu'organisme de formation promouvant sa méthode à travers le monde, souhaite :

1. **Augmenter la crédibilité de la société** pour rassurer les futurs praticiens dans leur démarche de formation et les futurs clients dans le choix de leur méthode de bien-être
2. **Développer une offre dans les entreprises et les hôpitaux** (d'où la nécessité de choisir un organisme certificateur permettant de répondre aux exigences décrites dans le décret relatif à la qualité des actions de formation)
3. **Assurer le développement de la société** tout en conservant les fondamentaux, les valeurs et la qualité du travail (l'authenticité de la méthode)

Les exigences principales de la société Antigym® sont d'obtenir rapidement une certification pour un coût modéré et sans engager d'importantes ressources humaines.

Lors de la mise en œuvre du diagramme décisionnel (figure 2), voici comment elle a choisi sa certification :

- Les certifications ISO 9001 et ISO 29990 ont été écartées, les délais, les coûts et les ressources à allouer étant les plus importants (voir figure 1)
- La société souhaite faire certifier son organisation et non une personne physique. La certification ICPF&PSI n'a donc pas non plus été retenue

➔ Les 2 possibilités restantes sont l'OPQF et la NF Service Formation

Les responsables de la société ont préféré s'orienter vers le choix de l'OPQF qui est pour eux une première étape intéressante dans le domaine de la démarche qualité avec un dossier de qualification bien structuré et facile d'accès ainsi qu'un coût adapté à la structure de la société.

De plus, le coût est très inférieur à celui de la NF Service Formation (1000 € contre 3000 €, voir figure 2).

Dans l'avenir, la société Antigym® se laisse la possibilité d'orienter sa démarche qualité vers une certification selon la NF Service Formation ou l'ISO 29990 qui ont des coûts plus élevés et qui demanderont un temps plus important de mise en place des pratiques respectant l'ensemble des exigences des référentiels.

L'utilisation du diagramme décisionnel a permis d'arrêter le choix sur l'OPQF en quelques semaines.

Conclusion

La certification permet de répondre aux enjeux des organismes de formation, notamment pour se démarquer de la concurrence.

Le respect des référentiels imposés par les organismes certificateurs leur permet ainsi de devenir plus **attractifs**.

Le diagramme décisionnel proposé est un atout pour permettre un **choix judicieux et rapide** en fonction des attentes de l'entreprise.

Les trois points clés qui sont le **budget**, les **ressources** et le **temps** ont permis de démontrer le caractère opérationnel de la démarche méthodologique.

Ainsi, cette approche a permis à la société Antigym® de choisir l'OPQF qui correspond au mieux à ses attentes actuelles afin d'acquérir une large reconnaissance française tout en sachant qu'elle pourra dans un avenir proche s'orienter dans une démarche de certification à visée internationale.

Plus largement, la démarche permet à tous les organismes de formation quels que soient leurs tailles, chiffres d'affaires ou problématiques de les aider dans **l'identification de la « meilleure » certification** en fonction de leurs besoins et de leurs

stratégies, mais aussi de les faire bénéficier d'une **reconnaissance sociétale** pour assurer leur survie.

Références bibliographiques

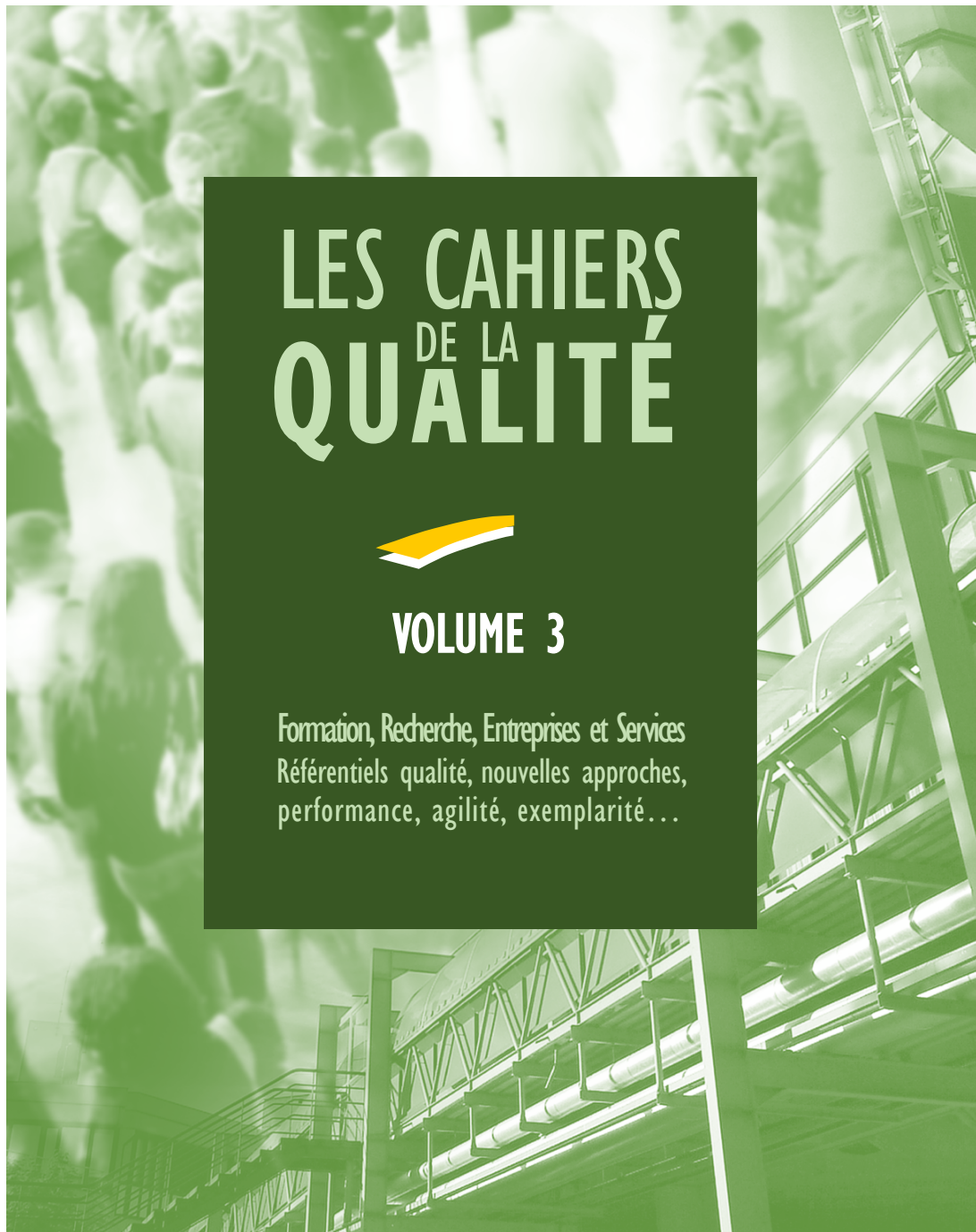
- [1] Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social, « Mon compte formation », Site officiel du compte personnel de formation. [En ligne]. Disponible sur : <http://www.moncompteformation.gouv.fr/>. [Consulté le : 02-mars-2016].
- [2] Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, « Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue ». Legifrance, JORF n°0150 du 1 juillet 2015 page 11099 texte n° 17, www.legifrance.gouv.fr.
- [3] J.-M. MARX, « Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP) ». [En ligne]. Disponible sur : <http://www.cnefop.gouv.fr/>. [Consulté le : 22-oct-2015].
- [4] « NF ISO 29990 - Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles ». AFNOR, www.afnor.org, oct-2010.
- [5] « NF EN ISO 9001 - Systèmes de management de la qualité - Exigences ». Edition Afnor, www.afnor.org, oct-2015.
- [6] « Organisme Professionnel de Qualification des Organismes de Formation (OPQF) ». [En ligne]. Disponible sur : <http://is-qualification.com/>. [Consulté le : 21-janv-2016].
- [7] Afnor, « NF Service Formation ». [En ligne]. Disponible sur : <http://www.boutique-certification.afnor.org/fr/certification/nf-service-formation-professionnelle>. [Consulté le : 31-oct-2015].
- [8] « ICPF & PSI - Organisme de certification des professionnels de la formation et du conseil », ICPF & PSI. [En ligne]. Disponible sur : <http://certif-icpf.org/>. [Consulté le: 31-oct-2015].
- [9] E. BEN JEMIA, H. GARREAU, S. JALAL, R. JIN, M. FANCHEN, et C. PITON, « Organisme de formation : Choix de la démarche de certification », Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration, <http://www.utc.fr/master-qualite>, puis « Travaux » « Qualité-Management » réf n° 332, janv. 2016.
- [10] Afnor, « Groupe AFNOR - Normalisation, Certification, Edition et Formation ». [En ligne]. Disponible sur : <http://www.afnor.org/>. [Consulté le : 26-janv-2016].
- [11] « DEKRA Certification France : organisme certificateur et d'audit ». [En ligne]. Disponible sur : <http://www.dekra-certification.fr/>. [Consulté le : 26-janv-2016].
- [12] M. BERTHERAT, « Antigymnastique - Formation professionnelle ». [En ligne]. Disponible sur : <http://antigymnastique.com/fr/>. [Consulté le : 10-oct-2015].

Bonus

Téléchargeables gratuitement sur le site UTC :

- www.utc.fr/master-qualite puis « Travaux » « Qualité-Management », réf n°332.
- [Mémoire](#)
- [Poster](#)

Cet article est publié dans :



Commande sur :

<https://www.amazon.fr/Cahiers-Qualit%C3%A9-Entreprises-R%C3%A9f%C3%A9rentiels-performance/dp/1973283026>

© Université de Technologie de Compiègne, Editeur Indépendant
Les Cahiers de la Qualité – Volume 3

ISBN-10 : 1973283026 - ISBN-13 : 978-1973283027- ASIN : 1973283026 - Dépôt légal : 7 janvier 2018
UTC - rue du docteur Schweitzer - CS 60319 - 60203 COMPIEGNE Cedex – France – www.utc.fr