



Domaine : Formation professionnelle

Rubriquage : Actualité - Entreprises - Certifications - Marché de la formation

## « Certification et qualification sont des éléments pouvant faciliter la décision d'achat de formation » (Jean-Pierre Corveler, OPQF)

« Comment repérer les organismes professionnels, la bonne formation, la qualité de service ? » C'est la question posée par Jean-Pierre Corveler, administrateur d'organismes de formation, instructeur à l'OPQF (Office professionnel de qualification des organismes de formation), lors d'un colloque organisé par la FFP Auvergne, lundi 26 novembre à Clermont-Ferrand, sur la problématique de la certification dans le domaine de la formation professionnelle. « Pour les acheteurs comme pour le public, les organismes de formation représentent un maquis, avec une quantité incroyable d'affichages, de logos divers et variés : entre certification, qualification et labellisation, il est difficile de s'y retrouver », explique-t-il dans un entretien à l'AEF. Selon lui, « les chartes 'qualité' développées sur un plan régional renforcent cette confusion ».

Selon la FFP, « 55 000 prestataires publics, organismes associatifs ou société commerciale et formateurs indépendants, de formation continue sont déclarés en France mais un tiers réalise plus de 60 % de l'activité... et 80 % réalisent moins de 150 000 euros de chiffre d'affaires. Ces prestataires ont la plupart des autres activités, vente de matériel (ex. informatique), actions de communication, etc. »

Pour mémoire, l'OPQF est membre de l'ISQ (Qualification des Services Intellectuels) avec l'OPQCM (Office professionnel de qualification des conseils en manament) et est accrédité par le Cofrac, l'organisme qui certifie les certificateurs. Jean-Pierre Corveler répond aux questions d'AEF :

**AEF** : Les OF (organismes de formations) engagent des démarches de certification, de qualification ou de labellisation. Comment s'y repérer ?

**Jean-Pierre Corveler** : La certification correspond à une norme validée par un organisme certificateur. Pour les organismes de formation, il existe les normes autour du management qualité (ISO 9001, 180 OF certifiés, et ISO 29 990, 5 OF certifiés). Cette dernière, qui porte sur les exigences de base pour les prestataires de services de formation, est à l'arrêt, car elle porte à confusion entre management et formation. Il existe également la norme NF service (100 OF), délivrée par l'Afnor, qui porte sur les processus.

La labellisation consiste à signer une charte d'engagement, et permet d'afficher un label. Mais, les labels amènent de la confusion avec les normes, notamment la « norme » ISO 26 000, qui n'est pas certifiée ou le « label FLI (Français langue intégration), délivré par le ministère de l'intérieur, et qui est en fait une habilitation pour les organismes délivrant un niveau de langue.

Les organismes sont davantage concernés par la qualification, représentée par la « norme » NFX5091, à laquelle répond le cahier des charges de l'OPQF (Office professionnel de qualification des organismes de formation), car elle porte sur la qualification d'entreprise et s'intéresse aux résultats. On compte 900 entreprises qualifiées, c'est peu au regard des quelques 55 000 OF déclarés, même si le chiffre d'affaires des organismes qualifiés par l'OPQF, représente 2 milliards d'euros, sur un total de 7 milliards d'euros correspondant aux achats de formation.

**AEF** : Comment expliquez-vous le faible nombre d'organismes qualifiés ?

**Jean-Pierre Corveler** : La démarche demande du temps et de l'argent, mobilise du personnel. 10 % des demandes faites à l'OPQF ne sont pas satisfaites, parfois parce que les structures reculent devant les difficultés, mais aussi parce qu'elles ne remplissent pas les exigences attendues en terme de professionnalisme . La qualification n'est pas suffisamment connue, ni reconnue, dans le domaine de la formation, contrairement au bâtiment qui a développé la qualification Qualibat, par exemple. Nous devons aider les financeurs à comprendre et mieux identifier les démarches de certification et de qualification.

**AEF** : Pour autant, il y a de plus en plus de demandes dans ce sens. Quel est l'intérêt des organismes à engager une démarche qualité ?

**Jean-Pierre Corveler** : Certification et qualification sont des éléments pouvant faciliter la décision d'achat de formation, qu'il s'agisse de particuliers, d'entreprises ou d'institutionnels. Il y a une attente des acheteurs et des clients, une demande de professionnalisation des organismes de formation. Certains Opca, engagés eux même dans une démarche qualité, imposent une certification ou une qualification aux organismes de formation avec qui ils travaillent. Actuellement, les nouvelles demandes de qualification sont souvent liées aux Opca (entre 50 et 80 par an). Elles concernent aussi bien les petits que les gros organismes.

**AEF** : Pourquoi les organismes de formation privilégient-ils la qualification à la certification ?

**Jean-Pierre Corveler** : La qualification est moins chère que la certification, et reflète la qualité du produit, car elle prend en compte la satisfaction client (résultat), tandis que la certification s'assure de la mise en œuvre d'outils de satisfaction. La démarche de qualification de l'OPQF prend également en compte la pérennité de la structure et la capacité à concevoir, réaliser et évaluer une formation (moyens humains et matériels). Nous reconnaissons le professionnalisme de l'organisme par rapport à un domaine d'activité, un métier.



**Contact** : OPQF, Jean-Pierre Corveler, Instructeur, 02 98 53 [32 39](tel:0298533239),  
[jp.corveler@isqualification.com](mailto:jp.corveler@isqualification.com)