

ORGANISMES DE FORMATION : CHOISISSEZ VOTRE DEMARCHE DE CERTIFICATION !

Cas particulier appliqué à la société Antigym®

INITIATEURS DU PROJET : Martin DE HALLEUX
Marie BERTHERAT

TUTEUR DU PROJET : Gilbert FARGES

GROUPE DE TRAVAIL : Emna BEN JEMIA
Hélène GARREAU
Samia JALAL
Ruohan JIN
Fan Chen MENG
Cécile PITON

Travaux disponible sur : www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°332, janvier 2016

RESUME

Le large choix de formations professionnelles disponible en France et dans le monde a fait grandir le besoin de garantir la qualité des formations enseignées. Ainsi, garantir la qualité des formations est devenu un enjeu incontournable des organismes formateurs qui se sont lancés dans une course à la certification pour se démarquer de la concurrence et influencer le choix de leurs futurs clients.

Notre objectif dans ce projet a donc été d'étudier l'ensemble des certifications et de proposer un outil permettant de choisir la plus adaptée selon la stratégie de l'entreprise. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur un cas particulier : la société Antigym®. Un accompagnement dans le choix de la certification a donc été réalisé pour garantir la qualité de la formation enseignée aux praticiens de cette méthode de bien-être.

Mots clés : Choisir une certification, Méthodologie, Qualité, Amélioration

ABSTRACT

Large choice of professional training options available in France, and in the rest of the world, has increased the need to guarantee the quality of training provided.

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

Our objective in this project has therefore been to study the various choices of certification and to propose a tool allowing the best choice of the certification according to the respective strategy of the company. For this we are dedicated to a particular case : the Antigym® Company. Certification support has therefore been made for the training provided to the practitioners of this method of well-being.

Keywords: Choice of certification, Methodology, Quality, Improvement

1. SOMMAIRE

•1. SOMMAIRE.....	3
•2. REMERCIEMENTS.....	4
•3. SIGLES.....	5
•4. GLOSSAIRE.....	6
•5. LISTE DES FIGURES.....	7
•6. INTRODUCTION.....	8
6.1 Quel est le but d'une certification ?.....	8
6.2 Quel est le but d'une certification pour la société Antigym® ?.....	8
•7. CONTEXTE.....	9
•8. ENJEUX.....	10
•9. DECRET 2015-790 du 30 juin 2015.....	11
•10. LES CERTIFICATIONS EXISTANTES.....	12
•11. DANS LE DETAIL DES CERTIFICATIONS.....	13
11.1 ICPF & PSI [3].....	13
11.2 NF SERVICE FORMATION [4].....	13
11.3 OPQF [5].....	14
11.4 ISO 29990:2010 [6].....	14
11.5 ISO 9001:2015 [7].....	15
•12. COMPARAISON DES CERTIFICATIONS.....	15
•13. PROCESSUS DE CERTIFICATION.....	16
•14. AIDE A LA DECISION.....	17
•15. ADHESION A LA FFP.....	18
•16. ADHESION AU RNCP.....	19
16.1 Descriptif.....	19
16.2 Enregistrement.....	19
•17. CAS CONCRET : SOCIETE ANTIGYM.....	21
•18. CONCLUSION.....	22
•19. BIBLIOGRAPHIE.....	23

2. REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier :

Société Antiqym®

M. Martin DE HALLEUX

et

Mme Marie BERTHERAT

Pour le temps qu'ils nous ont consacré et l'intérêt du projet qu'ils nous ont confié

Université de Technologie de Compiègne

M. Gilbert FARGES

Pour son encadrement quotidien

3. SIGLES

- **AFNOR** : Association Française de Normalisation
- **CPF** : Compte Personnel de Formation
- **CNEFOP** : Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles
- **COFRAC** : Comité Français d'accréditation
- **FFP** : Fédération de la Formation Professionnelle
- **ICPF** : Institut de Certification des Professionnels de la Formation
- **MIM** : Mémoire d'Intelligence Méthodologique
- **NF** : Norme Française
- **OPCA** : Organisme Paritaire Collecteur Agréé
- **OPQF** : Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation
- **PSF** : Prestataire de Service de Formation
- **QPO** : Qualité et Performance dans les Organisations
- **RNCP** : Répertoire National des Certifications Professionnelles
- **SWOT** :
 - Strenghts (forces)
 - Weaknesses (faiblesses)
 - Opportunities (opportunités)
 - Threats (menaces)

4. GLOSSAIRE

- **Accréditation** : reconnaissance par un organisme tiers de la compétence d'un organisme dans un domaine donné. Elle peut être une démarche volontaire, pour mettre en valeur sa compétence ou une obligation dans le cadre de certaines réglementations.
- **Antigym®/Antigymnastique®** : L'Antigymnastique® est une méthode de bien-être fondée dans les années 70 par Thérèse Bertherat qui a déposé la marque. La méthode est devenue une SARL en 2004 sous le nom d'Antigym®. Pour plus de simplicité, seule la dénomination Antigym® sera utilisée dans le présent document.
- **Clients** : les clients de la société Antigym® sont les praticiens. Les clients des praticiens sont les personnes fréquentant les salles Antigym®.
- **Cofrac** : Le Comité français d'accréditation (Cofrac) est l'unique instance chargée de délivrer les accréditations aux organismes intervenant dans l'évaluation de la conformité en France.
- **Enseignement non formel** : enseignement n'ayant pas lieu dans un établissement scolaire.
- **Formateur** : praticien expérimenté qui forme les stagiaires à devenir des praticiens certifiés. Le formateur assure également la formation continue de ces praticiens.
- **Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA)** : structure associative à gestion paritaire qui collecte les contributions financières des entreprises qui relèvent de son champ d'application dans le cadre du financement de la formation professionnelle continue des salariés des entreprises de droit privé.
- **Praticien certifié** : personne formée pour donner des cours d'Antigym® selon la méthode créée par Thérèse Bertherat. Le praticien signe un contrat de licence des marques Antigym® (équivalent à une franchise). Il s'engage à respecter scrupuleusement le cahier des charges imposé par la société. Sa licence est actualisée chaque année pour qu'il puisse continuer d'exercer.
Pour maintenir sa pratique à son plus haut niveau, le praticien suit des stages de formation continue.
- **Stagiaire** : personne qui effectue des stages dans le but de devenir praticien. Au terme des stages, si son niveau est jugé satisfaisant par ses formateurs, le stagiaire devient praticien certifié Antigym®. Dans le cas contraire, il pourra se voir proposer des stages complémentaires.

5. LISTE DES FIGURES

Figure 1 : SWOT [Source : Auteurs].....	10
Figure 2 : Les certifications existantes [Source : Auteurs]	12
Figure 3 : Comparaison des certifications existantes pour les organismes de formation [Source : Auteurs].....	15
Figure 4 : Comparaison des coûts des certifications [Source : Auteurs]	15
Figure 5 : Processus de certification [Source : Auteurs]	16
Figure 6 : Les questions à se poser [Source : Auteurs]	17
Figure 7 : Un outil d'aide à la décision, le diagramme décisionnel [Source : Auteurs]	17

6. INTRODUCTION

6.1 Quel est le but d'une certification ?

Une certification est une procédure effectuée par un organisme ou une tierce-partie qui atteste les capacités d'un système d'organisation à réaliser un processus, un produit ou un service selon des exigences écrites (normes ou référentiels).

La démarche de certification est une démarche volontaire de la part du système d'organisation. Elle est souvent engagée dans un contexte concurrentiel afin de se démarquer de ses concurrents.

Cette démarche a deux buts principaux :

- Assurer la performance d'une structure en mettant en relief ses domaines de compétence.
- Assurer la pérennité d'une structure en établissant une relation de confiance avec ses clients.

La certification permet également à l'entreprise d'appartenir au réseau de l'organisme certificateur et d'engager son entreprise dans une démarche de progrès et d'amélioration continue.

6.2 Quel est le but d'une certification pour la société Antigym® ?

L'Antigym® [1] est une méthode de bien-être française fondée il y a une quarantaine d'année par la kinésithérapeute Thérèse Bertherat. Cette méthode a été exportée avec succès à l'international.

Le secteur du bien-être et de la beauté s'est fortement développé depuis plusieurs années et la mondialisation de ce secteur a engendré une augmentation accrue des méthodes proposées.

En dehors de tout contexte réglementaire, cela peut faire courir aux consommateurs des risques éventuels.

Ainsi, le projet proposé par les responsables de la société Antigym® a pour but de certifier la méthode authentique initiée par Thérèse Bertherat. Ceci permettra de mettre en place un cadre organisationnel pour assurer le développement de la société tout en conservant les fondamentaux, les valeurs et la qualité du travail.

Ce mémoire d'intelligence méthodologique (MIM) explicite la démarche que nous avons choisie pour atteindre nos objectifs.

Ce projet est encadré par M. Gilbert Farges, tuteur et par M. Martin de Halleux et Mme Marie Bertherat, initiateurs du projet.

7. CONTEXTE

Depuis quelques années, l'environnement des organismes de formation a connu de nombreuses évolutions, qu'elles soient d'ordre juridique, économique ou sociologique.

La réforme de la formation professionnelle et le décret associé (voir paragraphe 9) relatif à la qualité de service des actions de formation invitent fortement les organismes de formation à mettre en place une démarche qualité afin de répondre à des critères d'exigences de service précis.

C'est dans ce contexte que la société Antigym® souhaite obtenir une certification qui lui permettra, par cette reconnaissance qualité, d'augmenter la crédibilité et la visibilité de la formation.

8. ENJEUX

L'amélioration de la qualité et de l'information sur l'offre de formation est 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 et ainsi aux organismes les proposant de recruter des participants.

Pour la société Antigym®, voici les enjeux :



Figure 1 : SWOT [Source : Auteurs]

9. DECRET 2015-790 du 30 juin 2015

Le décret 2015-790 du 30 juin 2015 énumère des exigences relatives à la qualité de la formation professionnelle continue [2].

Elles sont au nombre de 6 :

- ✓ Identification précise des objectifs de la formation et adaptation au public formé
- ✓ Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- ✓ Adaptabilité des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
- ✓ Conditions d'information du public sur l'offre de formation, délais d'accès et résultats obtenus
- ✓ Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations
- ✓ Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

Les certifications étudiées par la suite garantissent donc le respect des exigences ci-dessus qui devront être mises en place avant le 1^{er} janvier 2017.

Le Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CNEFOP) va, courant 2016, définir un cahier des charges permettant d'établir une liste d'organismes certificateurs respectant le présent décret.

10. LES CERTIFICATIONS EXISTANTES

Trois types de certifications existent selon que l'organisme souhaite faire qualifier une personne physique, un produit / un service ou son organisation.

Elles sont présentées ci-dessous :

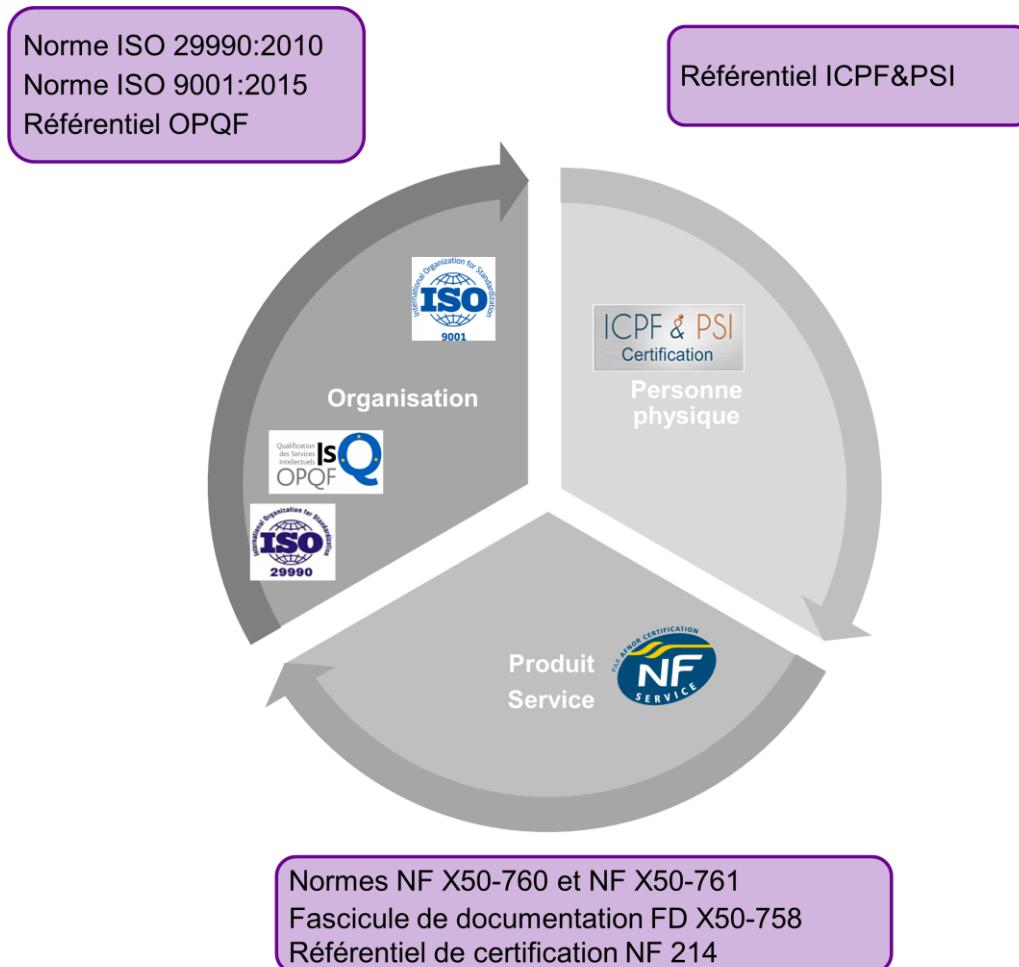


Figure 2 : Les certifications existantes [Source : Auteurs]

11. DANS LE DETAIL DES CERTIFICATIONS

En-dehors de l'ICPF & PSI, les organismes certificateurs dont il est question ci-après sont accrédités par le COFRAC. L'ICPF & PSI prévoit de se faire accréditer courant 2016.

11.1 ICPF & PSI [3]

L'ICPF (Institut de Certification des Professionnels de la Formation) & PSI a été fondé en 1995 par des formateurs et consultants membres de syndicats professionnels qui sont devenus des experts en normalisation et en certification.

Depuis 1995, l'ICPF & PSI certifie les personnes physiques professionnels de la formation, du conseil et, plus généralement de la prestation de service intellectuel.

Il délivre un certificat attaché à la personne physique et non, comme le certificat ISO 9001, au système de management, entendu comme tout ou partie d'une entreprise ou d'une administration. Ce certificat permet d'apporter la preuve du professionnalisme de la personne physique.

Le référentiel de certification de l'ICPF & PSI repose sur des normes ISO et AFNOR. Les plus importantes sont l'ISO 9001:2008, l'ISO 29990:2010, la NF X50-761, la NF X50-769.

11.2 NF SERVICE FORMATION [4]

Créée en 1998 sous l'impulsion des pouvoirs publics, la marque française NF Service Formation garantit un niveau de qualité de service exigeant et constant, et distingue le professionnalisme des organismes de formation.

Elle concerne les organismes proposant des formations professionnelles continues (hors ou en alternance), ou initiales (hors ou en alternance).

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.

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

- A ce jour, 115 organismes sont certifiés par la marque NF Service Formation.

La marque NF Service est délivrée par AFNOR Certification.

11.3 OPQF [5]

L'OPQF a été créé en 1994 à l'initiative du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle et de la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP).

L'OPQF a une représentation tripartite qui associe dans ses instances, des représentants de prestataires de formation, de clients (entreprises, OPCA) et de l'Intérêt général (DGEFP).

La qualification française OPQF s'adresse à toutes structures exerçant une activité de formation professionnelle continue, quels que soient leur statut, leur taille, leurs domaines d'activité, la nature de leur clientèle et leur ancienneté. Sa mission est de délivrer aux organismes de formation un certificat de qualification professionnelle, en reconnaissance de leur professionnalisme.

Il est fondé sur les critères suivants :

- ✓ le respect de la réglementation
- ✓ l'adéquation des compétences et des moyens techniques et humains aux actions de formation
- ✓ la satisfaction des clients
- ✓ la pérennité financière
- ✓ le respect du code de déontologie, du code de conduite professionnelle et du règlement intérieur

La vocation de cette qualification est de reconnaître le professionnalisme et les compétences des organismes de formation par des professionnels du secteur (pairs).

- A ce jour, 550 structures sont qualifiées par l'OPQF.

11.4 ISO 29990:2010 [6]

Cette norme internationale a pour objectif de fournir un modèle générique pour une pratique professionnelle performante et de qualité, ainsi qu'une référence commune pour les prestataires de services de formation (PSF) et leurs clients en matière de conception, développement et fourniture de prestations d'éducation, de formation et de développement non formels. Cette norme définit pour les prestataires de formation dans le cadre de « l'éducation et de la formation non formelle » les exigences de base en matière de détermination des besoins et d'évaluation.

Elle traite principalement de la compétence des PSF. Elle est destinée à aider les organismes et les individus à choisir un prestataire de services de formation qui répondra à leurs besoins et à leurs attentes en matière de développement des compétences et des capacités.

L'ISO 29990 intègre dix points relatifs au management issus de l'ISO 9001. Pour deux points, *ressources humaines* et *management des risques et financier*, le niveau d'exigence est supérieur. Pour les huit autres, identique. En revanche, la norme est dédiée aux services de formation.

- A ce jour, moins de 50 organismes en France sont certifiés ISO 29990:2010.

11.5 ISO 9001:2015 [7]

La norme ISO 9001:2015 spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme (quels que soient son type, sa taille et le service fourni) doit démontrer son aptitude à fournir un service conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires. C'est une démarche de référence en matière de qualité.

- A ce jour, 35 000 certificats ont été émis en France.

12. COMPARAISON DES CERTIFICATIONS

	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 3 : Comparaison des certifications existantes pour les organismes de formation [Source : Auteurs]

La comparaison des coûts a été effectuée sur une durée de 10 ans après le début des démarches afin de mieux comparer les certifications entre elles. Les coûts sont ceux déclarés par les organismes de certification pour l'année 2015.

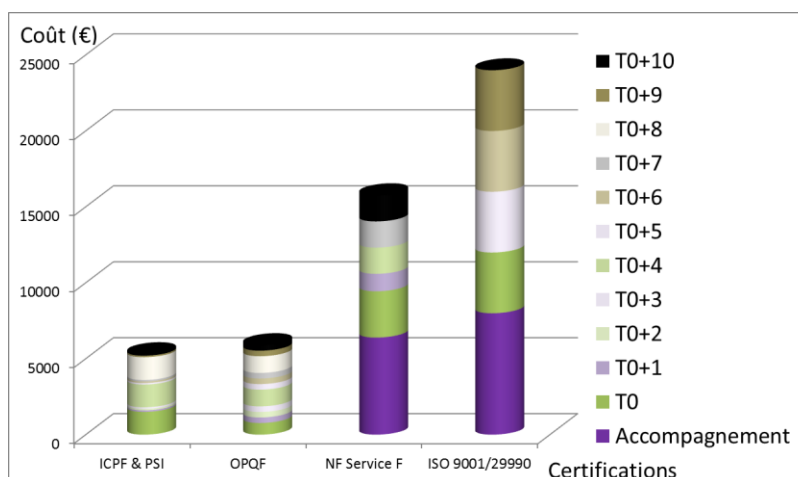


Figure 4 : Comparaison des coûts des certifications [Source : Auteurs]

L'accompagnement coûte environ de 6000 à 8000 € HT et est décomposé en 8 à 12 journées d'accompagnement réparties sur 8 à 12 mois. Une partie du montant de l'accompagnement peut être prise en charge par les OPCA.

13. PROCESSUS DE CERTIFICATION

Afin d'aider les organismes dans leur démarche de certification, le processus ci-dessous a été réalisé. Il permet d'identifier clairement l'ensemble des étapes essentielles pour obtenir la certification d'une formation.



Figure 5 : Processus de certification [Source : Auteurs]

Remarque : le renouvellement de la certification s'effectue en général entre 1 et 5 ans.

En ce qui concerne le choix de la certification, il est important d'identifier et de prendre en compte la stratégie de l'entreprise avec ses exigences et ses besoins. Identifier clairement les enjeux de l'entreprise favorisera la prise de décision.

14. AIDE A LA DECISION

Pour aider les organismes à identifier leurs besoins en début de démarche, une liste de questions essentielles a été élaborée :

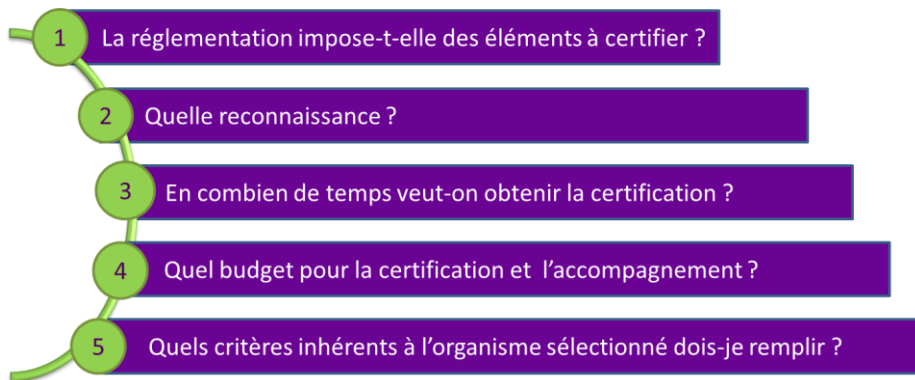


Figure 6 : Les questions à se poser [Source : Auteurs]

Suite à ces questions, un diagramme décisionnel a été réalisé pour aider les organismes à choisir la certification la plus adaptée à leur stratégie :

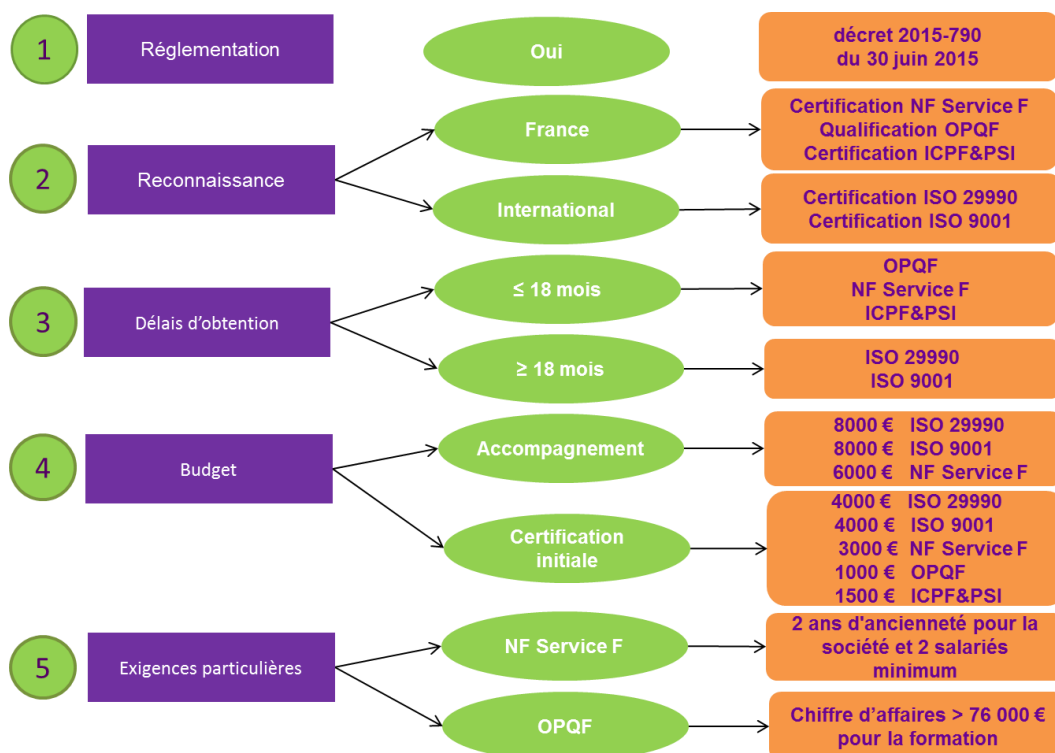


Figure 7 : Un outil d'aide à la décision, le diagramme décisionnel [Source : Auteurs]

15. ADHESION A LA FFP

En parallèle d'une démarche de qualification par l'OPQF, il est possible pour les organismes de formation d'adhérer à la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP). [8]

Avec près de 500 adhérents, la FFP est l'un des acteurs majeurs du secteur.

Outre son rôle d'accompagnement et de soutien à un secteur en pleine croissance où les évolutions et les changements contribuent à mettre en valeur la richesse des organismes, la FFP assure le dialogue social pour l'ensemble de la branche.

Elle représente la profession dans les négociations sociales. Elle est à l'origine des différents accords qui s'appliquent à la profession (convention collective, salaires, prévoyance, métier, travailleurs handicapés...).

Pour adhérer à la FFP, il faut :

- être un organisme de formation (société ou association)
- avoir au moins 1 salarié
- avoir, depuis 2 ans au moins, une activité axée principalement sur le marché concurrentiel et exercer cette activité de manière significative
- être économiquement indépendant des organismes publics et des structures qui y sont attachées, des organismes consulaires, des groupements professionnels ou interprofessionnels et relever des règles de la comptabilité privée dans le cadre de filiales de groupe ou de départements internes aux entreprises, réaliser 50 % de son chiffre d'affaires par des clients externes
- disposer d'un encadrement permanent, de locaux et d'outils pédagogiques appropriés
- s'engager à demander la qualification OPQF dans un délai de 2 ans à compter de l'adhésion

Coût annuel :
500 € + 0,14% du chiffre
d'affaires formation

16. ADHESION AU RNCP

16.1 Descriptif

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) a été créé en 2002, c'est une base de données des certifications à finalité professionnelle. Il contient l'ensemble des formations qui sont reconnues par l'Etat et par les partenaires sociaux. Pour cela, elle répertorie toutes les fiches descriptives de l'ensemble des formations (initiale, continue ou par la validation des acquis) ayant une valeur nationale par niveau et par secteur d'activité [9].

L'avantage de faire partie de cette liste c'est d'abord d'être reconnu en tant que diplôme d'Etat. Par conséquent, cela représente un avantage concurrentiel par rapport aux autres formations existantes. Un autre avantage non négligeable est aussi l'ouverture à la formation professionnelle via le Fongecif ou à l'apprentissage et aux contrats de professionnalisation.

Ce répertoire est constamment mis à jour, ses limites sont les deux suivantes :

- l'équivalence des formations pour intégrer une formation universitaire par la suite
- pas de jugement sur la qualité d'une formation mais uniquement sur son résultat

16.2 Enregistrement

L'enregistrement à ce répertoire est de 5 ans pour la majorité des cas la durée mais elle peut aller de 1 à 4 ans également. Cet enregistrement doit alors être reconduit mais cela ne s'effectue pas de manière automatique. Des demandes de renouvellement doivent être effectuées et peuvent parfois conduire à des avis défavorables [10].

Critères :

- Le titre ou le diplôme doit déjà exister, et doit mener à une qualification professionnelle qui débouche sur un métier
- Il faut un minimum de 3 promotions de titulaires pour évaluer les résultats de la formation
- Il faut que le titre soit accessible par la VAE (validation des acquis par l'expérience)

Processus d'enregistrement :

1. Information et orientation de la demande
2. Rédaction du dossier par l'organisme demandeur
3. Saisie de la CNCP, si c'est national c'est par le ministère, si c'est régional c'est par le préfet [11]
4. Instruction et analyse du dossier, son délai varie en fonction de la qualité du dossier et du plan de charge de la commission

5. Avis :

- premier avis par le Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CREFOP),
- deuxième avis par le CNCP après la commission plénière qui se réunit 5 fois par an

6. Décision par le ministre chargé de la formation professionnelle

7. Inscription au Journal Officiel (JO)

Délais pour paraître dans le journal officiel :

Il faut compter environ 2 mois minimum pour soumettre le dossier à un chargé de mission puis à partir de cette soumission, il faut compter 8 mois minimum pour la parution dans le JO.

Coûts : Aucun

17. CAS CONCRET : SOCIETE ANTIGYM

L'OPQF est 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.

Ainsi, la société a confirmé son choix dans cette qualification et souhaite élaborer le dossier pour le courant de l'année 2016.



Dans l'avenir, la société Antigym® se laisse la possibilité d'orienter sa démarche qualité vers une certification franco-française comme la NF service Formation ou vers une certification internationale comme l'ISO 29990 qui ont des coûts beaucoup plus élevés que l'OPQF et qui demanderont un temps conséquent de mise en place des référentiels.

18. CONCLUSION

L'approche simplifiée proposée dans ce document permettra aux organismes de formation, quels qu'ils soient, de gagner du temps dans le choix de leur certification et de faciliter leur processus décisionnel.

Ainsi chaque organisme pourra choisir la certification la plus adaptée à sa stratégie et suivre les étapes nécessaires à son obtention.

19. BIBLIOGRAPHIE

- [1] « Antigymnastique », *Antigymnastique*. [En ligne]. Disponible sur: <http://antigymnastique.com/fr/>. [Consulté le: 14-oct-2015].
- [2] « Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue ». 30-juin-2015.
- [3] « ICPF & PSI - organisme certificateur consultant formateur », *ICPF & PSI*. [En ligne]. Disponible sur: <http://certif-icpf.org/>. [Consulté le: 10-nov-2015].
- [4] AFNOR, « NF Service Formation » [En ligne]. Disponible sur : <http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/nf-service-formation-professionnelle>. [Consulté le: 14-oct-2015].
- [5] « Organisme Professionnel de Qualification des Organismes de Formation ». [En ligne]. Disponible sur: <http://isqualification.com/>. [Consulté le: 14-oct-2015].
- [6] « NF ISO 29990- Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles ». AFNOR, www.afnor.org.
- [7] « NF EN ISO 9001- Systèmes de management de la qualité- Exigences ». Edition Afnor, www.afnor.org, oct-2015.
- [8] « Fédération de la Formation Professionnelle » [En ligne]. Disponible sur : <http://www.ffp.org/> [Consulté le: 10-nov-2015].
- [9] « le RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles) - Commission nationale de la certification professionnelle ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/>. [Consulté le: 13-déc-2015].
- [10] « Enregistrement à la rncp ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.letudiant.fr/%E2%80%A6/les-%E2%80%A6/lenregistrement-au-rncp.html>. [Consulté le: 13-déc-2015].
- [11] « Commission Nationale de la Certification Professionnelle ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.cncp.gouv.fr/>. [Consulté le: 10-déc-2015].