



Étude sur la certification dans le domaine de la maintenance

Rapport final

réalisé pour la direction générale de la compétitivité, l'industrie et les services (DGCIS)

Février 2010

BIFE

Remerciements

Cette étude a été réalisée à l'initiative de la Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et de l'Emploi (DGCIS) du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi.

Nous tenons à remercier les membres actifs du comité de pilotage de cette étude : Daniel Dunet (BIPE), Jean-Jacques Enrich (BIPE), Muriel Freyssinet (MEIE/DGCIS), Jean Pierre Isnard (FIEEC), Arnaud Lafont (MEIE/DGCIS), Jean-Louis Langeron (MEIE/DGCIS), Claude Pichot (AFIM), qui ont permis par leurs apports à chaque étape sa réalisation, ainsi que Delphine Eyraud (GIMELEC) et Richard Martin (MEIE/DGCIS) pour leur contribution.

Sommaire

REMERCIEMENTS	3
CONTEXTE, OBJECTIFS ET DEMARCHE METHODOLOGIQUE	5
Contexte.....	5
Objectif.....	6
Définition	6
Démarche méthodologique.....	6
SYNTHESE DES RESULTATS.....	7
La certification du point de vue des donneurs d'ordres.....	7
Les critères de choix des entreprises de maintenance.....	8
Taux d'utilisation de la certification chez les donneurs d'ordres	9
Degré de connaissance et taux d'utilisation des certifications chez les donneurs d'ordres.....	13
Avantages et inconvénients perçus de la certification chez les industriels.....	15
La certification du point de vue des prestataires de services.....	19
Taux de diffusion et certifications présentées par les prestataires de services.....	19
Les raisons d'engagement des prestataires de services dans une démarche de certification.....	22
Avantages et limites de la certification perçus par les prestataires de maintenance.....	23
Taux d'échec à la présentation ou au renouvellement d'une certification.....	25
Conclusions et recommandations	26
Constats et enseignements	26
Quels axes d'amélioration pour les acteurs ?	30
CONCLUSION	34
ANNEXES VERBATIM	35
VERBATIM	36
Les avantages de la certification.....	36
Pour la certification de personnes.....	36
Pour la certification d'entreprises.....	36
Inconvénients et limites de la certification.....	37
Pour la certification de personnes.....	37
Pour la certification d'entreprises.....	37
QUELLES PISTES D'AMELIORATION POUR LA CERTIFICATION DANS LA MAINTENANCE ?	38
Homogénéisation et ouverture sur l'international.....	38
Problématiques relatives aux coûts de certification	38
Mise en œuvre de la démarche de certification	39
Communication, information et conseil	39

Contexte, objectifs et démarche méthodologique

Contexte

Avec des effectifs représentant 6 à 7% des emplois industriels, la fonction maintenance contribue à la performance industrielle, la pérennité des patrimoines, la sécurité des personnes et à la limitation des impacts des activités industrielles sur l'environnement.

En 2008, la maintenance en France, représente :

- 22 milliards d'€ de dépenses dans le secteur industriel (2,3 % de la production en valeur), dont 7,2 milliards d'euros sous-traités
- 17,6 milliards d'euros de dépenses dans le secteur immobilier et tertiaire, dont 13,2 milliards d'euros sous-traités

Les activités de maintenance sont par ailleurs une activité partagée entre les donneurs d'ordres eux-mêmes et les prestataires de services. Ces prestataires constituent l'offre en maintenance.

L'offre de service en maintenance se concentre rapidement depuis une décennie et ce mouvement s'est accéléré depuis 2001. En 2001, on comptait 188 entreprises prestataires de maintenance réalisant 3,2 milliards d'euros de chiffre d'affaires. En 2008, 98 entreprises réalisaient 5,2 milliards d'euros de chiffre d'affaires en maintenance industrielle.

Globalement, les activités de maintenance mobilisent 450 000 emplois de qualification élevée dont près de 10 000 cadres, qu'ils soient employés par les donneurs d'ordres ou par les prestataires de maintenance.

La filière d'enseignement initial dédiée à la maintenance accueille chaque année 50 000 élèves en formation. Ces formations reposent sur le corpus de normes de maintenance développées depuis 1976 à l'initiative de l'AFIM. Les normes constituent les données d'entrée de l'enseignement professionnel en maintenance développé depuis 1978. Près de 17 000 diplômés depuis le BEP jusqu'au mastère trouvent un emploi dans les métiers de la maintenance. Malgré la crise, les métiers de la maintenance recrutent (environ 9000 embauches par an). Avec le renouvellement des générations, on enregistre plus de 6 offres en moyenne pour une demande depuis le second semestre 2006.

Ces données sont issues des travaux de l'Observatoire de la maintenance BIPE-AFIM qui analyse et surveille l'évolution économique et sociale de la maintenance depuis 19 ans. Les activités de maintenance constituent une activité transverse à tous les secteurs de l'économie. La maintenance industrielle ne fait pas l'objet de code NAF particulier mais les concerne tous les secteurs.

C'est sous l'impulsion constante de l'AFIM que les acteurs de la maintenance ont été identifiés, et dénombrés et qu'ont été développées les démarches de certification ISO des activités de maintenance au sein du comité des services opérationnels de l'AFAQ à partir de l'année 1997. Parallèlement aux études économiques, l'AFIM a réalisé plusieurs études sur le champ de la santé et de la sécurité au travail en maintenance. Etudes qui ont mis en évidence le caractère préoccupant des accidents et des maladies professionnelles qui affectent les intervenants de maintenance. Dans ce domaine, l'harmonisation des référentiels de certification du management de la santé et de la sécurité a buté sur les approches catégorielles, obligeant les entreprises à se faire certifier par des organisations sectorielles et régionales multiples.

Objectif

La Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services a mandaté le BIPE pour obtenir un éclairage sur le marché de la certification appliquée à la maintenance afin de disposer d'un niveau d'information suffisant pour améliorer les pratiques des organismes de certification.

Définition

On entend par certification¹ l'attestation réalisée par une tierce partie relative à des produits, des processus, des systèmes ou des personnes.

Démarche méthodologique

Pour mener à bien cette réflexion, la mission a été articulée en trois phases :

1. Une phase de collecte d'informations segmentée en deux étapes :
 - Le recueil d'informations quantitatives par le biais d'une enquête épistolaire auprès de 100 donneurs d'ordres (81 entreprises industrielles, et 19 entreprises du secteur transport logistique) conduite en 2009 ;
 - La rencontre d'un panel d'entreprises ou organismes dans le cadre d'entretiens individuels pour bénéficier de leur retour d'expérience en matière de certification (9 donneurs d'ordres, 12 prestataires de services et 12 organismes de certification).

Les caractéristiques générales des échantillons des donneurs d'ordres de l'industrie et du transport –logistique sont présentées dans le tableau ci-dessous :

Total industries		Transport logistique	
Effectifs	46 796	Effectifs	5 068
Chiffres d'affaires (Millions €)	68 941	Chiffres d'affaires (Millions €)	421
Budget global maintenance (Millions €)	1 859	Budget global maintenance (Millions €)	19
Effectifs internes de maintenance	10 515	Effectifs internes de maintenance	437

2. Une phase analytique de la perception, attentes et retours d'expériences des populations interrogées pour :
 - Hiérarchiser et caractériser les attentes actuelles et futures des donneurs d'ordres ainsi que leur degré de satisfaction actuel ;
 - Evaluer le niveau de connaissance et l'importance accordés aux reconnaissances de type de certification, tant du point de vue des donneurs d'ordres que de celui des prestataires de maintenance ;
 - Envisager la contribution des certifications à l'amélioration du service rendu.
3. Enfin sur la base des constats issus de la phase précédente, un ensemble d'actions a été proposé pour l'amélioration de la connaissance, de la diffusion et de l'utilisation de la certification dans les entreprises.

¹ NF EN ISO/CEI 17000 – Avril 2005 « Evaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux »

Synthèse des résultats

La certification du point de vue des donneurs d'ordres.

Les donneurs d'ordres, principalement ceux de moyenne à grande taille (plus de 300 salariés) ont depuis longtemps intégré la problématique de la certification au cœur de leurs pratiques de maintenance.

Cela peut directement être lié à la nature de leur activité (exemple dans le secteur du nucléaire ou du raffinage-pétrochimie) qui nécessite une structuration des processus rigoureuse et complexe, indispensable pour assurer au mieux la sécurité des personnes et des infrastructures (MASE, OSHAS, GEHSE).

La certification peut également être utilisée dans le cadre d'une démarche qualité (ISO 9001) ou environnementale (ISO 14001) avec la volonté d'adéquation aux normes internationales.

Plusieurs grands donneurs d'ordres interrogés ont également mis en avant une volonté «Corporate» de s'inscrire dans ce type de démarche indépendamment des normes ou contraintes environnementales. Dans ce cas, la certification est étendue à l'ensemble des sites du groupe.

D'une manière générale les grands donneurs d'ordres sont dotés d'une cellule spécifique en charge des problématiques relatives à la certification généralement pilotée par la maintenance centrale ou la Direction Qualité et de manière plus rare par une cellule Développement Durable.

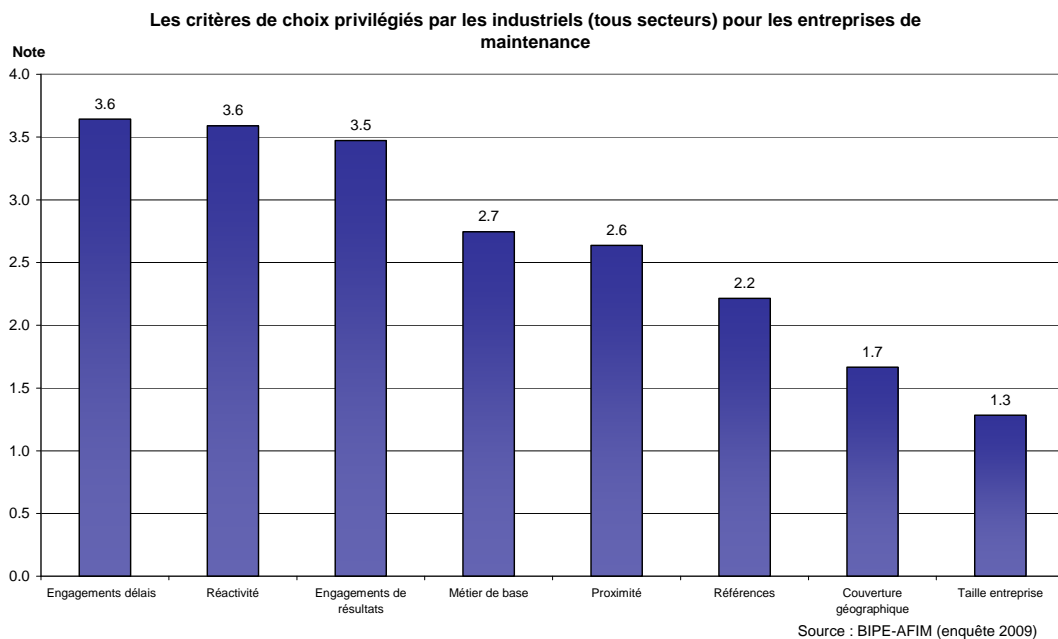
Les donneurs d'ordres de moyenne à grande taille disposent de ressources et de moyens techniques et financiers pour intégrer la certification au cœur de leurs métiers avec comme objectif principal l'amélioration continue en termes de santé, sécurité, qualité.

Les critères de choix des entreprises de maintenance.

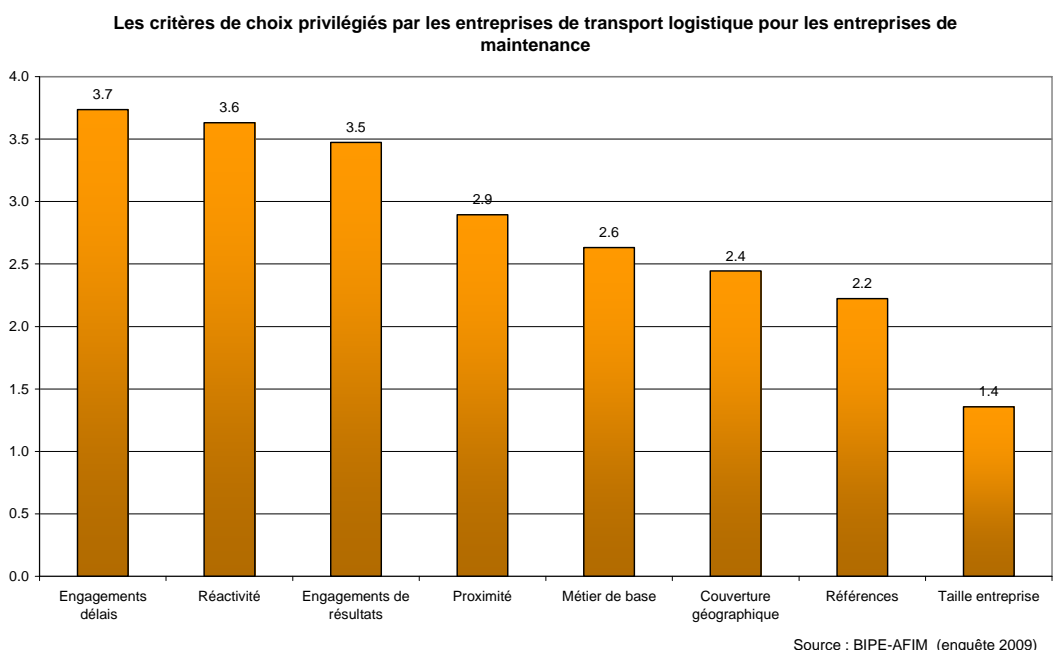
Concernant le choix des prestataires de services, il a été demandé aux populations interrogées de noter sur une échelle de 1 à 4 l'importance relative d'un ensemble de critères permettant de différencier les prestataires de maintenance.

Les résultats sont présentés dans les deux graphiques suivants :

Graphique 1 : Importance des critères de choix des prestataires de maintenance pour les industriels



Graphique 2 : Importance des critères de choix des prestataires de maintenance pour les entreprises de transport-logistique



La grande majorité des donneurs d'ordres qu'ils appartiennent au secteur industriel ou au secteur du transport logistique privilégient les « engagements de délais », la « rapidité d'intervention » et l' « engagement de résultats », comme critères de sélection de leurs prestataires. Pour ces trois critères on observe une note supérieure à 3.5 (sur un maximum de 5).

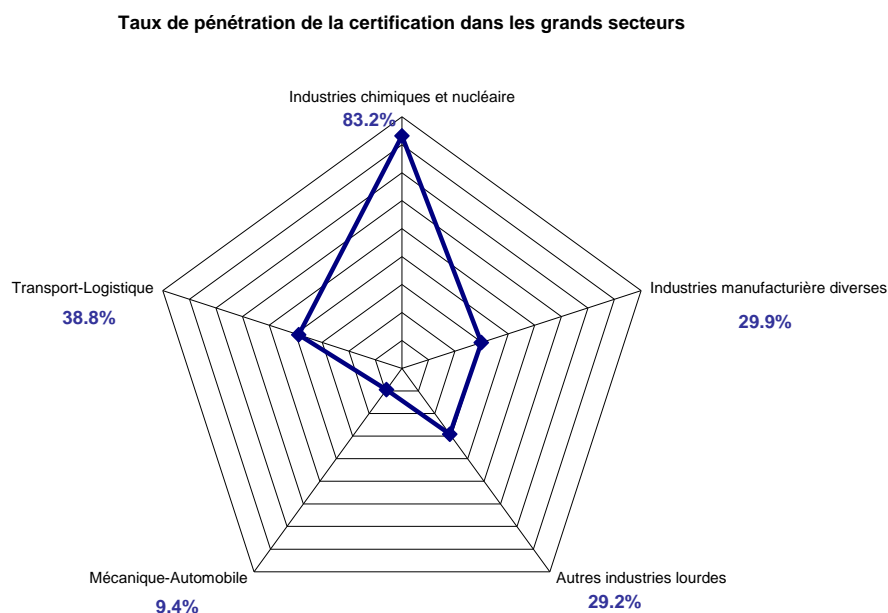
Le deuxième groupe de critères dont la note moyenne est autour de 2,5 sur 5 est constitué par les critères de « proximité géographique », le « métier de base » et les « références ».

Enfin, les « tailles d'entreprises de prestataires de services » et la « couverture géographique » sont des critères de second plan.

A noter également que la variable « couverture géographique » se situe à un niveau supérieur pour les entreprises de transport logistique que pour les industriels, les premières disposent souvent de flottes de camions répartis sur le territoire et le choix du prestataire de maintenance se fait généralement sur sa capacité à intervenir sur l'ensemble des marques présentes dans la flotte quelle que soit la localisation géographique de cette dernière (les grands groupes du secteur transport logistique passent des accords au niveau européen).

Taux d'utilisation de la certification chez les donneurs d'ordres

Graphique 1 : Le taux d'utilisation de la certification dans les principaux secteurs (tous métiers confondus).



Source BIPE-AFIM (enquête 2009)

Le taux d'utilisation de la certification en maintenance chez les donneurs d'ordres est très variable suivant les secteurs pour les raisons déjà évoquées (risques inhérents aux activités ou à la rigueur exigée vis-à-vis de la disponibilité et criticité des process de certains secteurs industriels). On note ainsi une représentativité significative de la certification dans les secteurs des industries chimiques et du nucléaire alors qu'à contrario les certifications sont moins répandues dans l'industrie « mécanique et automobile » et dans le secteur transport-logistique.

Les industries chimiques et l'industrie de production d'électricité nucléaire nécessitent la mise en œuvre de process complexes avec des niveaux de risques importants (santé, sécurité, environnement etc.) qui exigent l'intervention de personnels formés et qualifiés dans tous les corps de métiers. La certification est donc un élément majeur voire discriminant en matière de choix d'entreprises.

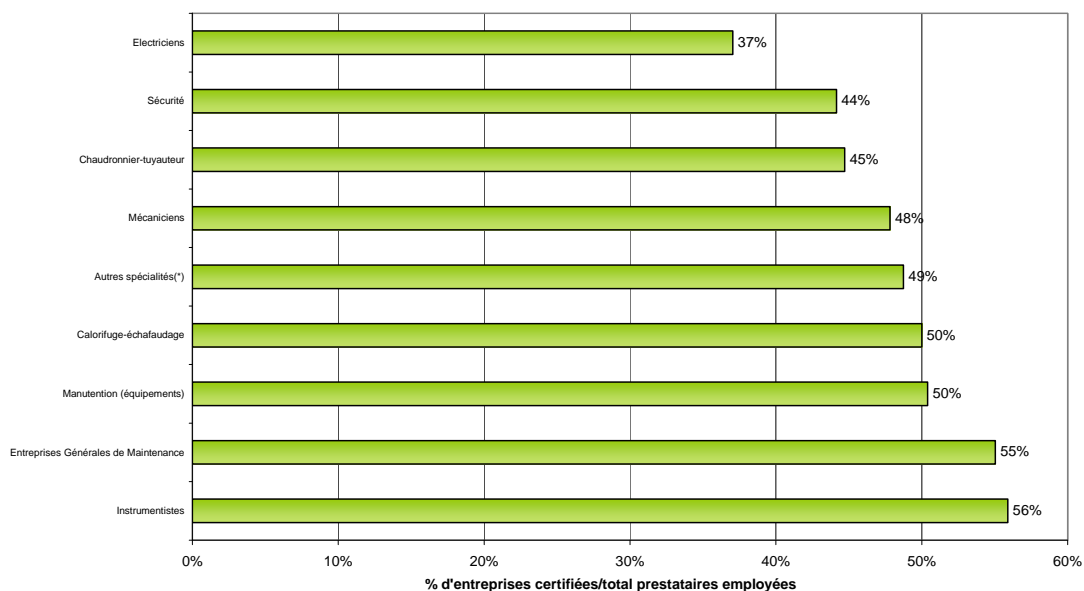
A l'inverse l'ensemble des industries « mécanique » et « automobile » sont les secteurs industriels qui utilisent le moins la certification dans leur panel de sous-traitants. La certification dans ces secteurs est essentiellement liée à la sécurité, cette dernière souvent est prise en charge par le département production, car la maintenance se fait la plupart du temps sur des lignes arrêtées.

Aussi les certifications les plus répandues dans ces deux secteurs sont les certifications ISO relatives à la qualité (produit, environnement), les entreprises de sous-traitance sont encadrées par le dispositif du donneur d'ordres qui fait appliquer ses processus internes.

Concernant les industries manufacturières et les industries lourdes le choix d'entreprises certifiées se fait en fonction du corps de métiers concerné par l'opération de maintenance. Les donneurs d'ordres sont plus attachés à la certification des prestataires dès lors que ces derniers interviennent sur des process de feu continu (sidérurgie, papeterie, ...). Les degrés d'exigence vis-à-vis de la certification sont variables selon les étapes du process.

Le graphique ci-dessous présente le taux d'entreprises certifiées par corps de métier dans le panel de prestataires de services utilisés par les donneurs d'ordres interrogés.

Le taux d'utilisation d'entreprises certifiées par les industriels (tous secteurs confondus)



Autres spécialités dont bâtiment, climatisation-chauffage, génie civil, entreprises de nettoyage, outilleurs, sociétés

Source : BIPE-AFIM (enquête 2009)

On constate que ces taux de certification sont globalement homogènes et varient dans une fourchette comprise entre 44% et 56% à l'exception des « électriciens » dont le taux de certification est légèrement inférieur.

Le taux de certification des entreprises réalisant des travaux électriques reflète essentiellement celui des grandes entreprises spécialisées dans ce corps de métiers. Or, ces dernières ne représentent qu'une minorité du panel car les donneurs d'ordres privilégient les PME (pour des raisons de proximité et réactivité) pour réaliser les travaux d'entretiens. Ils ne font généralement appel qu'à des entreprises plus grandes, pour des chantiers de taille importante.

Les corps de métiers les plus certifiés sont représentés par les « instrumentistes », les « entreprises générales de maintenance », les entreprises qui réalisent des travaux de manutention et les entreprises qui interviennent dans les travaux de calorifugeage et échafaudages.

Le métier d'instrumentiste est un métier de précision, fortement utilisateur de méthodes et qui justifie donc un affichage du savoir faire à travers la certification.

Les entreprises générales de maintenance sont souvent des groupes multi-techniques recouvrant plusieurs corps de métiers dont certains de ces derniers justifient une démarche de certification. A noter que ces entreprises sont par ailleurs plus sensibles aux certifications généralistes type ISO.

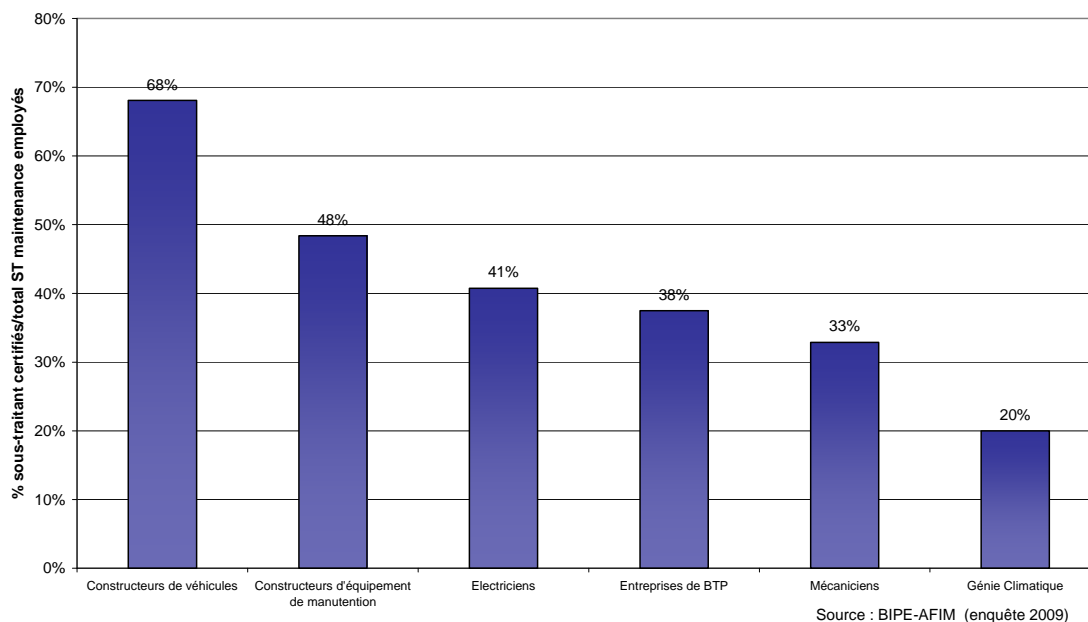
Dans la manutention, la conduite d'engins spéciaux est soumise à une réglementation particulière qui justifie que les entreprises et les conducteurs d'engins soient certifiés.

Enfin dans le domaine du calorifugeage et échafaudages, la sécurité est un élément majeur, on retrouvera donc les certifications relatives à cet aspect (MASE et GEHSE pour l'essentiel).

Concernant le secteur transport logistique, le taux d'utilisation des entreprises de maintenance certifiées est nettement inférieur par rapport à l'industrie pour les profils de métiers classiques et non spécifiques à la maintenance. En revanche les donneurs d'ordres du secteur font appel à des constructeurs d'équipements (véhicules et équipements de manutention) dont le taux de certification est plus élevé (68% des entreprises certifiées chez les constructeurs de véhicules).

Le graphique ci-dessous présente le taux d'utilisation de la certification par corps de métiers.

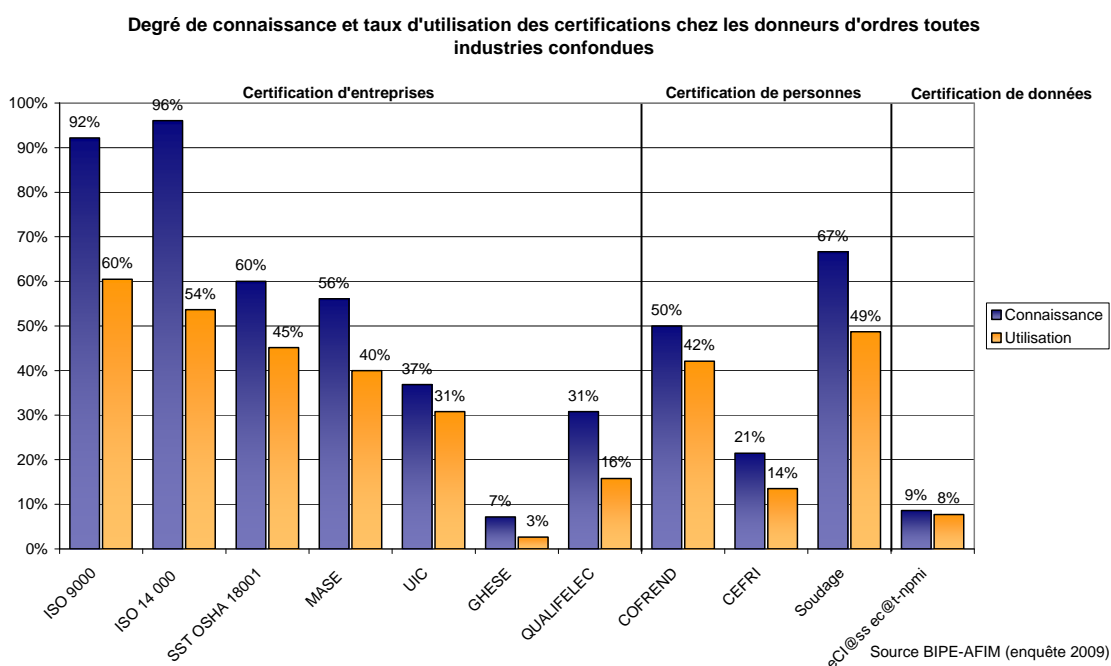
Le taux d'utilisation d'entreprises certifiées par les entreprises de transport logistique



Degré de connaissance et taux d'utilisation des certifications chez les donneurs d'ordres.

Une des questions de l'enquête avait pour objectif de déterminer quelles étaient les certifications les plus connues et quel était le degré d'utilisation de ces dernières.

Connaissance et utilisation de la certification dans les secteurs industriels



On distingue trois groupes de certifications :

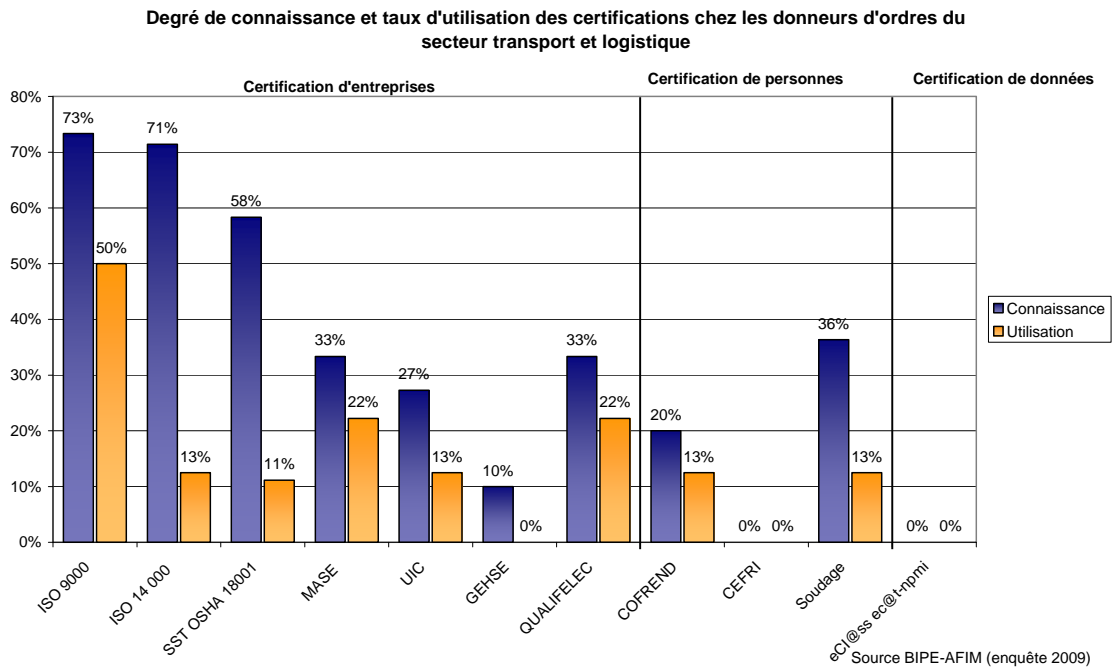
- Les certifications connues et assez répandues : ce sont essentiellement les certifications ISO relatives à la qualité (ISO 9000 et ISO 14000) pour lesquelles le taux de connaissance est supérieur à 90% et l'utilisation supérieure à 50%.
- Les certifications moyennement connues et utilisées : un groupe constitué essentiellement des certifications relatives à la santé/sécurité et représentées par le MASE, l'OSHAS et l'UIC ainsi que des certifications d'individus à caractère technique représentées par l'Institut de Soudure et le COFREND.
- Les certifications sectorielles et réglementées dont la connaissance et la diffusion sont limitées aux seuls secteurs utilisateurs, CEFRI pour l'industrie nucléaire et GEHSE pour le stockage de produits pétroliers.

Les certifications les plus connues ont plus de 10 ans d'existence à l'exception de la certification UIC créée en 2001 mais qui a fusionné avec le MASE en 2008.

La certification de données techniques (ec@t-npmi) est une certification jeune (fin 2007) ce qui explique que son taux de connaissance est encore relativement faible par rapport aux autres.

Enfin on remarque qu'il y a une relative homogénéité de taux d'utilisation des certifications (entre 40% et 60%) avec deux niveaux de connaissances différents et si les normes généralistes ISO sont très connues, elles ne sont pas plus utilisées en moyenne que les autres certifications. Par ailleurs les certifications techniques et les certifications concernant le management de la santé-sécurité ne sont connues que lorsqu'elles sont utilisées.

Connaissance et utilisation des certifications dans le secteur transport-logistique



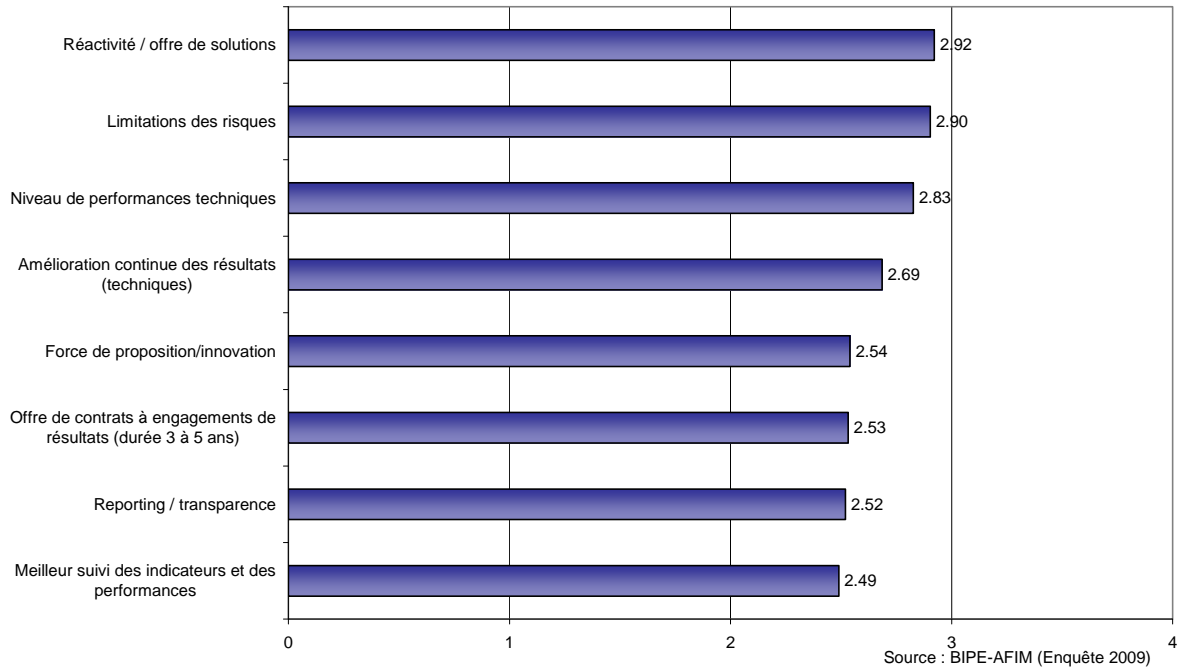
Les certifications² sont en moyenne moins connues dans le secteur transport logistique que dans l'industrie mais également moins utilisées. Les certifications relatives aux spécialités de l'industrie sont peu ou pas connues (GEHSE, COFREND, CEFRI).

² Le tableau en page 23 donne les caractéristiques précises de chacune des certifications listées.

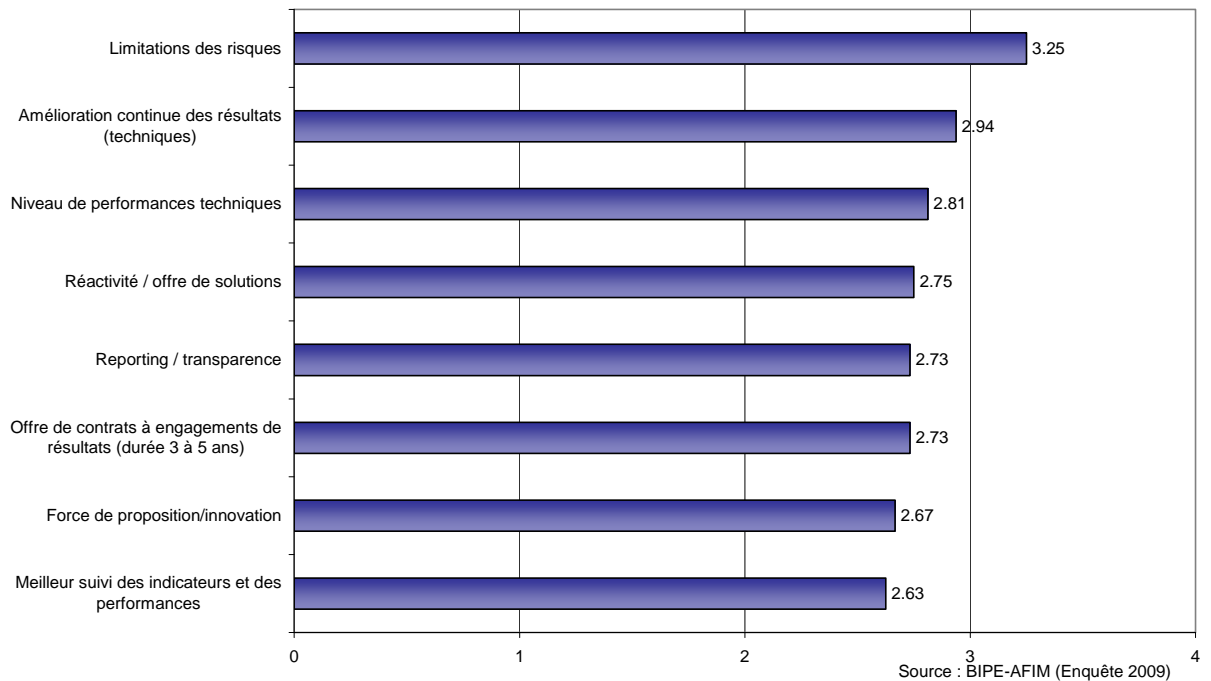
Avantages et inconvénients perçus de la certification chez les industriels

Les avantages perçus

Les avantages de la certification perçus par les industriels tous secteurs confondus



Les avantages de la certification perçus par les entreprises de transport logistique



Les avantages apportés par la certification sont du même type pour le secteur industriel et celui du transport-logistique.

On peut segmenter les apports de la certification en trois types :

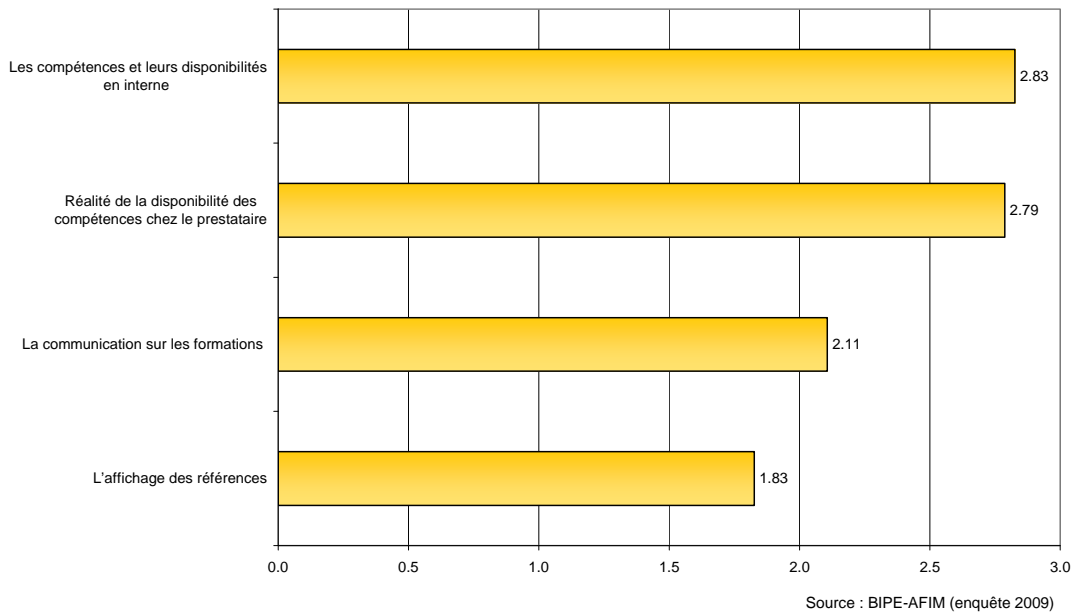
- Une limitation des risques relatifs à la santé et à la sécurité (à relier avec le taux de diffusion de la certification OSHAS et MASE), qui doit néanmoins être tempérée par l'observation sur le long terme des chiffres globaux sur la santé et la sécurité au travail (pas d'amélioration au cours du temps)
- La réactivité et l'offre de solutions : la certification change en profondeur les modes de fonctionnement des entreprises et la relation client-fournisseur.
- Enfin le niveau de performances techniques qui est une résultante des deux constats précédents.

On remarque enfin que le reporting et le suivi des indicateurs ne sont pas significativement améliorés par l'utilisation des certifications. Il reste encore des lacunes dans l'accès aux données qui permettent la construction d'indicateurs pertinents pour apprécier les effets mesurables de l'utilisation de la certification. De plus, les politiques « court-termiste » ainsi que les contraintes de délais empêchent souvent d'avoir une vision de l'efficacité à long terme.

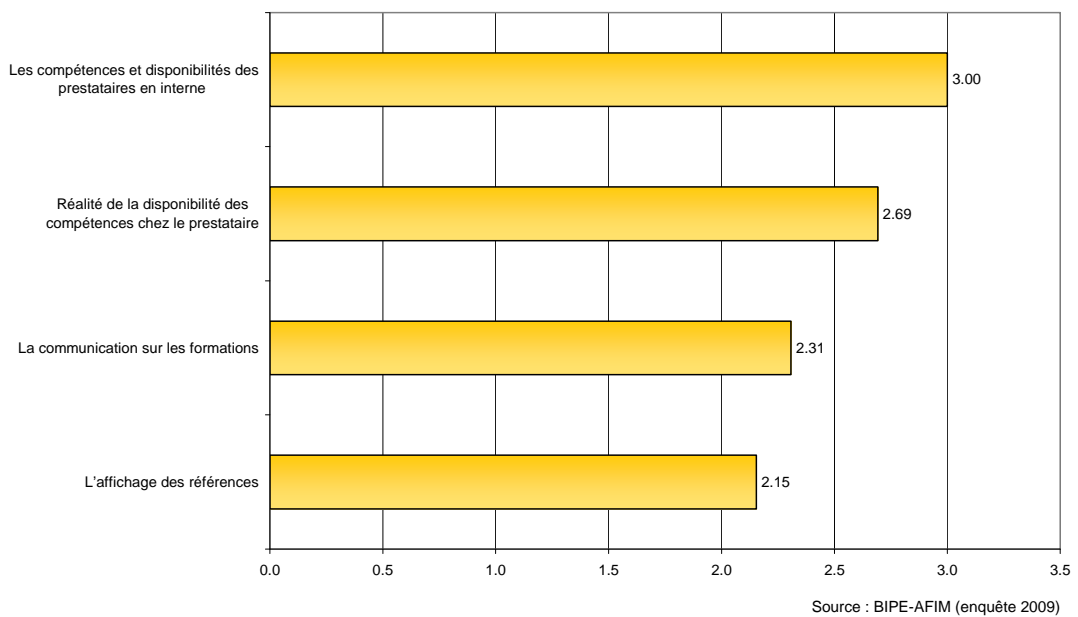
Les inconvénients perçus

Les graphiques présentés ci-dessous reflètent les résultats d'une notation sur cinq des critères présentés comme étant des « inconvénients » à une démarche de certification.

Les inconvénients de la certification perçus par les industriels tous secteurs confondus



Les inconvénients de la certification perçus pour les entreprises du secteur transport logistique



NB : Plus la note est élevée, moins la certification est efficace dans le domaine considéré.

Il y a peu de différence d'appréciation sur les inconvénients de la certification entre les donneurs d'ordres du secteur industriel et ceux du secteur transport-logistique. Même si la certification apporte une meilleure lisibilité sur les références des entreprises et sur la fluidité des relations entre prestataires et donneurs d'ordres, la question cruciale de la disponibilité des personnes n'est pas toujours résolue. Les compétences existent mais il n'y a pas d'engagement sur la mise à disposition de personnel qualifié à court et moyen terme, en fonction des besoins des donneurs d'ordres, notamment lors des périodes critiques représentées par les arrêts programmés d'usines caractéristiques de la maintenance et qui dimensionnent ses enjeux.

Cette exigence de disponibilité n'entre pas dans le champ des garanties de la certification. Elle relève de l'organisation et de la planification des ressources des sous-traitants et de la connaissance des besoins des donneurs d'ordres. En l'absence d'anticipation suffisante, il est difficile de trouver une situation d'équilibre permettant de satisfaire les deux parties.

La certification du point de vue des prestataires de services

Concernant les entreprises de maintenance, on distingue deux groupes : d'une part les grandes et moyennes entreprises et d'autre part les PME de moins de 250 salariés. Si le premier groupe adopte une logique identique à celle des grands donneurs d'ordres, il n'en est pas de même pour les plus petites entreprises qui représentent une part importante de cette population.

Ainsi les PME géographiquement proches des grands bassins industriels adoptent plus facilement un référentiel type MASE-UIC (incontournable dans le secteur pétrochimique ou sidérurgique) ou des certifications de personnes de type CEFRI (dès lors qu'elles interviennent sur des sites nucléaires).

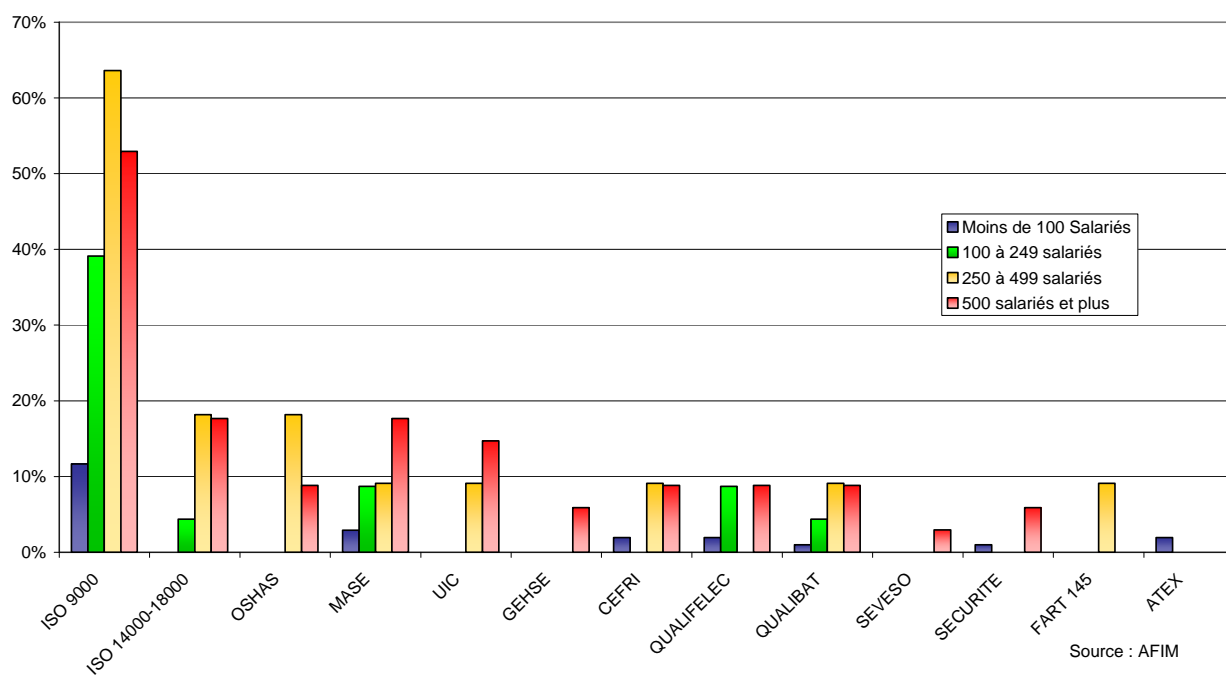
Dans la majorité des cas, les PME qui initient la démarche sont tirées par leurs donneurs d'ordres et s'y engagent pour limiter les audits de contrôles durant la réalisation de leurs prestations et/ou, plus prosaïquement, pour pouvoir accéder aux marchés.

« Souvent le problème est pris à l'envers, les entreprises s'engagent dans une démarche de certification parce que cela est imposé par le donneur d'ordre et que l'entreprise ne veut pas passer à côté d'une opportunité de business. Or la réussite d'une démarche devrait plus être liée à une volonté interne d'entrer dans un processus d'amélioration continue des méthodes de travail. Les PME doivent être sensibilisées sur ce thème »

Verbatim de l'échange avec un grand donneur d'ordres industriel.

Taux de diffusion et certifications présentées par les prestataires de services.

Pourcentage de prestataires certifiés par taille et type de certification



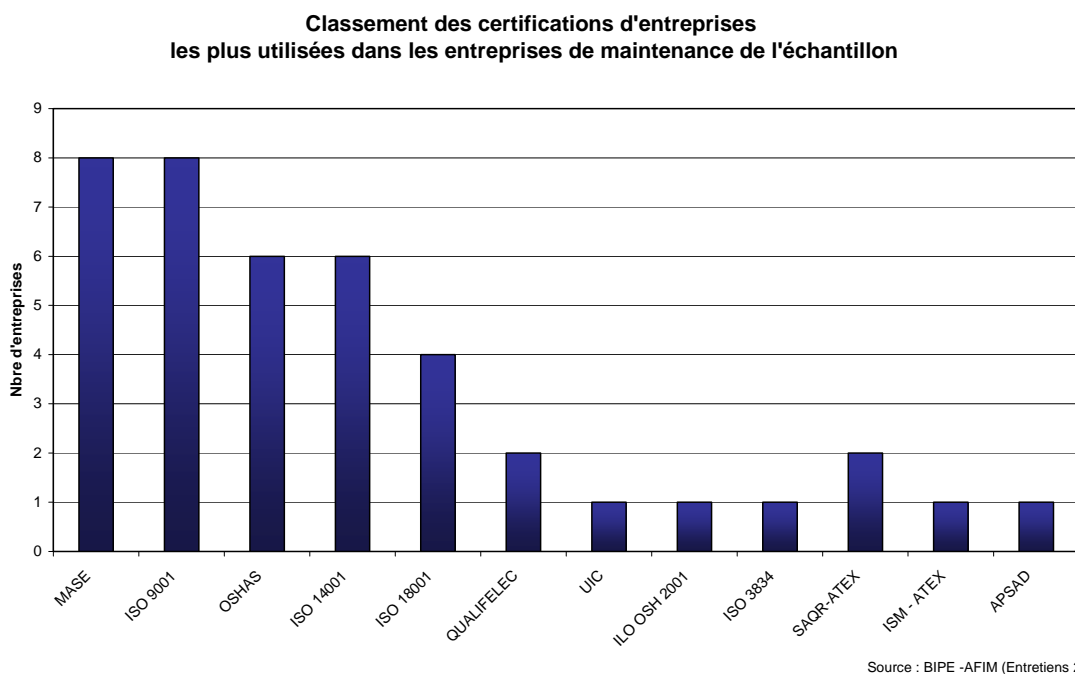
Le graphique précédent présente les réponses issues d'un panel de 109 entreprises de maintenance représentant un CA cumulé de 9 milliards d'euros en 2008.

La certification ISO 9000 est la plus répandue. Les autres types de certification ont un taux de diffusion nettement plus limité (inférieur à 20% dans les entreprises quelle que soit leur taille).

Le taux de diffusion de la certification est proportionnel à la taille des entreprises, si on prend l'exemple de la certification ISO 9001 les entreprises de plus de 250 salariés sont utilisatrices à plus de 50% contre 12% dans les entreprises de moins de 10 salariés.

Certification d'entreprises et de sites

A l'échelle de l'échantillon des entreprises rencontrées en face à face (12 entreprises de maintenance), les principales certifications d'entreprises utilisées sont synthétisées dans le graphique ci-dessous.



Précisons que ce panel est largement représenté par des entreprises de maintenance employant un effectif supérieur à 500 salariés intervenants dans tous les secteurs d'activités.

On constate de fait une large diffusion de la certification MASE qui résulte de la forte influence des donneurs d'ordres dans la chimie et la métallurgie au sein de la clientèle des groupes interrogés (les clients de ces deux secteurs représentent plus du tiers du marché de la maintenance).

Par ailleurs le poids déterminant d'EDF (20% du marché) influence directement le taux de certification global, hors MASE des grands prestataires de maintenance. Chez ces derniers on ne constate pas de différences significatives entre les certifications généralistes (type ISO) et les certifications de management santé-sécurité ou certaines certifications spécialisées sur les métiers de la maintenance.

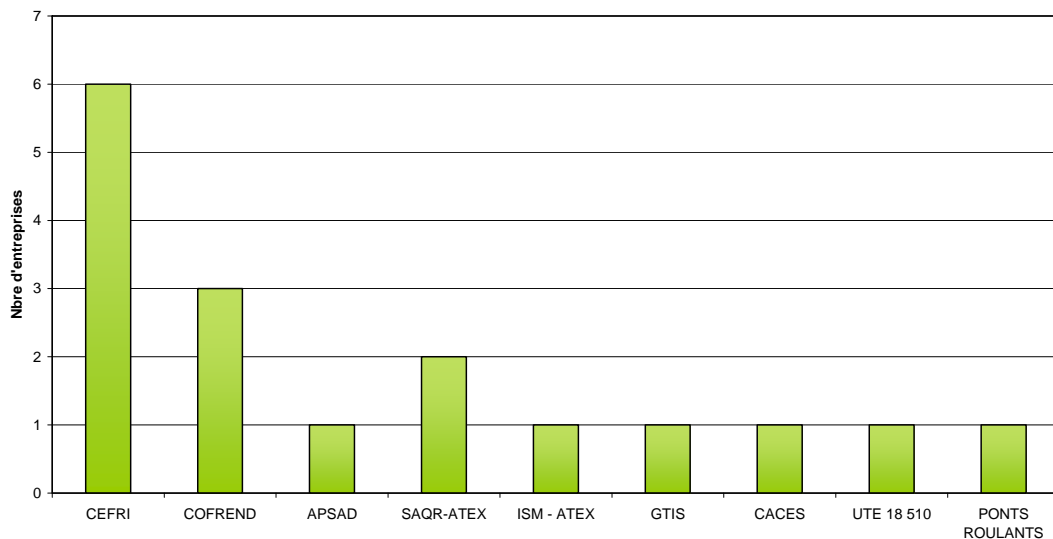
Enfin on trouve également un large ensemble de certifications très spécifiques centrées sur la maintenance depuis les systèmes de sécurité des matériels (APSAD) jusqu'aux certifications

pour les interventions sur des matériels qui contribuent à la sécurité dans des atmosphères explosives (ATEX).

Certification de personnes.

Les principales certifications relatives aux personnes sont synthétisées dans le graphique ci-dessous :

Classement des certifications de personnes les plus utilisées dans les entreprises de maintenance de l'échantillon



Source : BIPE-AFIM (entretiens 2009)

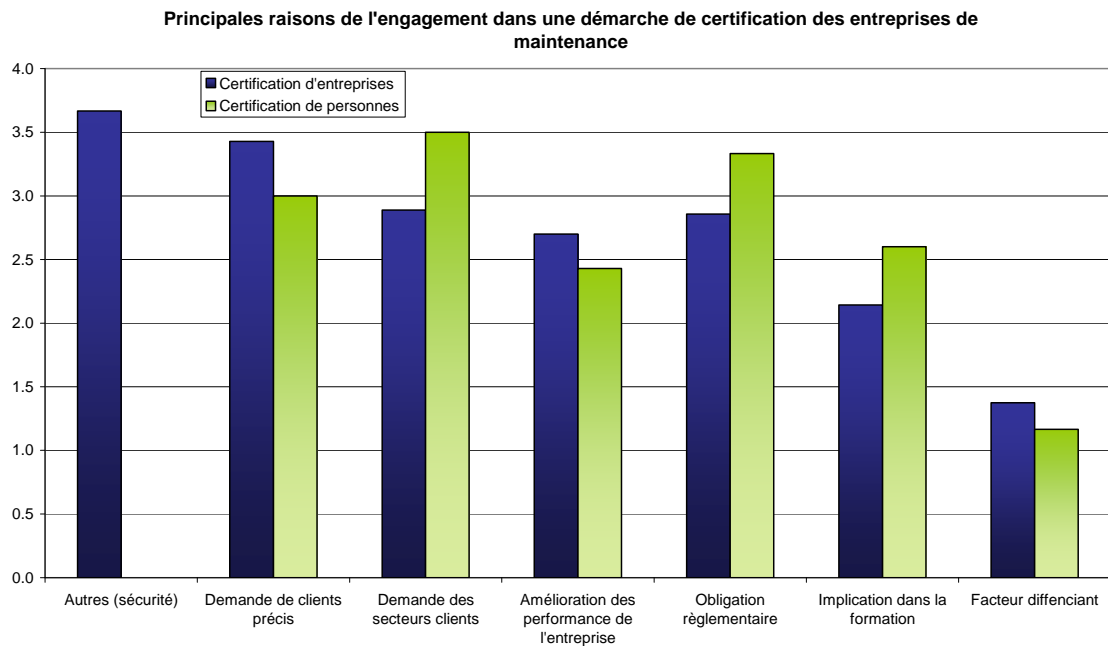
Le poids déterminant d'EDF qui influence directement le taux de certification CEFRI chez tous les grands intervenants se retrouve également dans cette analyse.

Le contrôle non destructif (certification COFREND) est réalisé par des entreprises très spécialisées (sociétés de contrôle). Les entreprises de maintenance généralistes disposent, de manière ponctuelle de compétences propres en CND.

Un nombre restreint d'entreprises du panel présente également des certifications de personnes. Cette faible représentativité de certifications pourtant indispensables (CACES par exemple) tient à une imprécision des réponses qui pour certaines d'entre elles sont liées à la méconnaissance des responsables centraux sur les détails relatifs aux certifications disponibles dans leurs agences.

Les raisons d'engagement des prestataires de services dans une démarche de certification.

Les entreprises de maintenance ont indiqué par ordre d'importance les principales raisons qui ont motivé leur engagement dans une démarche de certification.
Les résultats de cette analyse sont synthétisés dans le graphique présenté ci-dessous.



Source : BIPE-AFIM (entretiens 2009)

Si la sécurité apparaît au premier plan, la réalité montre également que les clients sont moteurs pour inciter les prestataires à se certifier et cela vaut tout aussi bien pour les certifications d'entreprises que pour les certifications de personnes.

En deuxième lieu les obligations réglementaires et la volonté de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue en termes de performance de l'entreprise sont également des éléments moteurs pour les entreprises rencontrées.

Enfin les prestataires valident ce que les donneurs d'ordres laissaient penser à savoir que la certification n'est pas un facteur significatif de différenciation concurrentielle.

NB : Il y a quelques dizaines d'années la certification encore peu diffusée et utilisée était un gage de qualité et de savoir faire pouvant tenir lieu d'avantage concurrentiel pour les entreprises qui s'étaient précocement engagées dans la démarche.

Sous la pression des clients et des arguments concernant la santé-sécurité notamment, la certification s'est progressivement diffusée dans toutes les entreprises qui interviennent sur des secteurs exigeants en la matière ; de fait l'avantage concurrentiel s'est transformé en pré-requis nécessaire à l'obtention de marché. Cette notion est très forte sur certains bassins industriels (cf. MASE sur le bassin du Havre, de l'Etang de Berre, et du Dunkerquois)

Aujourd'hui, si être certifié n'est pas différenciant vis-à-vis des clients, perdre sa certification peut en revanche devenir un facteur d'exclusion d'un ensemble de marchés dans un secteur relativement restreint en termes d'opportunités de diversifications. Les prestataires conscients

de cet état de fait s'attachent à conserver leurs certifications pour ne pas perdre de parts de marché.

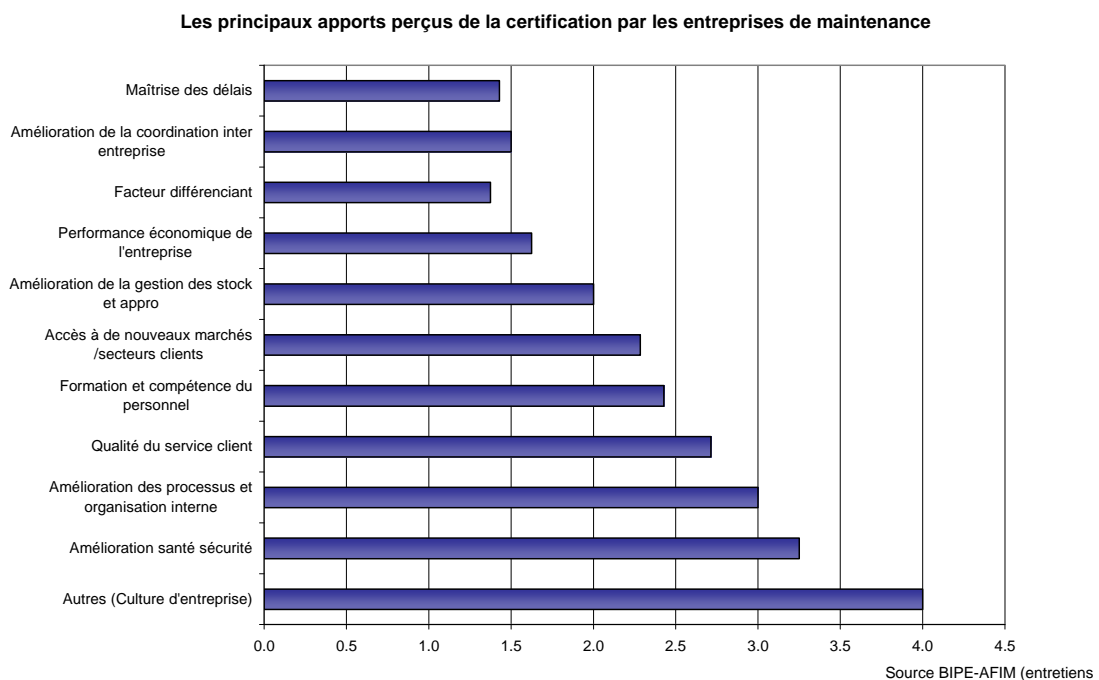
Avantages et limites de la certification perçus par les prestataires de maintenance.

Les avantages et les limites inhérentes à une démarche de certification en distinguant la certification d'une entreprise (ISO, MASE-UIC, ...) des certifications de personnes (CEFRI, COFREND ...) ont été analysés.

Si de manière générale aucune entreprise ne remet en cause les bénéfices retirés de l'engagement dans une démarche de certification, il n'en demeure pas moins que toutes ont également conscience des inconvénients et des limites inhérents au processus.

Les avantages perçus.

Le graphique ci-dessous synthétise les réponses des 12 entreprises de maintenance interrogées.



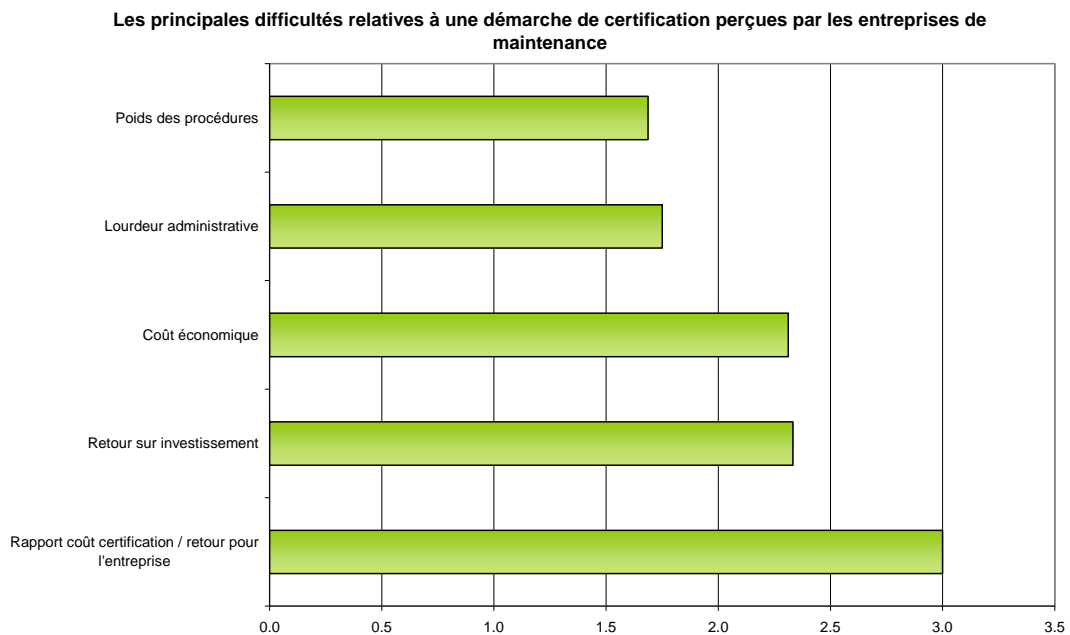
On retrouve, du point de vue des prestataires les mêmes apports de la certification que pour les donneurs d'ordres :

- Un facteur propice à la création d'une culture d'entreprise avec l'obligation d'homogénéiser les règles de fonctionnement de la production et des prestations.
- Une amélioration des résultats santé-sécurité
- Une amélioration de la qualité du service client
- Une augmentation de la compétence par la formation
- La traçabilité et le développement de la culture de l'écrit

La difficulté de la maîtrise de la planification des charges ressort de façon encore plus nette chez les prestataires que chez les donneurs d'ordres et la certification de ce point de vue n'apporte guère d'aide à cette population.

A noter également que la certification du point de vue du prestataire n'est pas non plus un facteur différenciant ni un levier suffisant pour améliorer les performances économiques.

Principales difficultés de la certification perçues pour les entreprises de maintenance



Source : BIPE-AFIM (entretiens 2009)

La certification est perçue comme un facteur de coût :

- Coût indirect représenté par un travail interne de type administratif et par des formations lourdes et pénalisantes pour les plus petites entreprises (mobilisation des ressources pendant la durée de la formation)
- Coût direct : payé à l'organisme de certification et à l'auditeur. Ce dernier peut être marginal pour les plus grandes entreprises mais rédhitoire pour des PME.

Les entreprises ne savent également pas dire si l'investissement en certification se rentabilise car il est complexe d'évaluer les performances économiques qui résultent d'une démarche de certification.

Taux d'échec à la présentation ou au renouvellement d'une certification.

Les organismes de certification ont été interrogés sur ce thème pour comprendre **qu'elles** étaient les raisons et les causes d'échecs à la présentation ou au renouvellement d'une certification.

Le tableau ci-dessous présente les principales caractéristiques des organismes interrogés

	MASE	GEHSE	QUALIFELEC	CEFRI	COFREND	AFNOR	LRQA
Organisation	Régionale	Sectorielle & géographique	Régionale	Nationale	Nationale	Nationale	Nationale
Domaine d'application	Sécurité	Sécurité	Maintenance électrique	Nucléaire civil	Production	Production & services	Tous Secteurs
Secteurs utilisateurs	-Pétrochimie -Métallurgie -Services	-Stockage de produits pétrolier -Stockage de produits inflammables	Tous secteurs	Energie	-Pétrochimie -BTP -Energie -IAA -Mécanique -Aéronautique -Ferroviaire -Métallurgie	-Tous secteurs	Tous Secteurs
Certification d'entreprises	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Entreprises certifiées /dont ent de maintenance	2500 / 1625 (mélange entreprises établissements)	170 / -	7000 / -	460 / -	-	22 000 / 846	2000/1440 (mélange entreprises établissements)
Validité du certificat	1 à 3 ans	1 à 3 ans	4 ans	3 ans	nd	3 ans	3 ans
Certification de personnes	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Non
Nombre de personnes certifiées	-	-	-	30000	12000	-	-
Validité du certificat	-	-	-	5 ans	5 ans	-	-
Coût moyen	300€	nd	100€ à 1000€	nd	800€ à 100€	nd	1200€/jour (8 à 10 jours nécessaire)

Certification de personnes :

L'échec est souvent lié aux primo accédants qui manquent d'expérience même lorsqu'ils ont été formés. Par ailleurs des personnes ayant de l'expérience peuvent se présenter à un examen de certification sans avoir suivi de formation risquant ainsi de passer à côté de points importants et pouvant alors échouer.

Certification d'entreprises :

Concernant l'échec à la présentation d'une certification d'entreprise les taux sont relativement faibles et dans l'ensemble inférieurs à 10%. Généralement une entreprise prend le temps de s'approprier la démarche avant de postuler pour acquérir une certification.

Concernant le renouvellement des certifications, les taux d'échecs sont encore plus faibles car les audits permettent de corriger au fur et à mesure les défauts.

Un constat néanmoins, les grandes entreprises sont plus sujettes à la perte de la certification (même si le taux reste faible) que les PME. Cela s'explique généralement par les phénomènes de fusion-acquisition qui engendrent des réorganisations internes et donc la perte de compétences des personnes en charge de ces problématiques.

Les PME quant à elles sont conscientes que même si la certification n'est pas en soit un facteur différenciant pour l'obtention d'un marché, il peut le devenir en cas de perte car le milieu de la

maintenance est relativement petit et l'information circule rapidement. Garder sa certification c'est conserver intacte son image et sa réputation sur le marché.

Enfin, même si tous les organismes de certification déclarent connaître une progression du nombre d'entreprises certifiées, il faut également considérer le fait que chaque année, certaines entreprises ne renouvellent pas leur certificat car elles changent d'activité.

Conclusions et recommandations

Constats et enseignements

Tout au long de l'étude un certain nombre de limites dans le « système » de certification actuel a pu être détecté. Les limites présentées ci-après ont servi de base pour fournir les préconisations utiles à l'amélioration de la certification appliquée à la maintenance.

Inexistence de données qualifiées sur les certifications utilisées en maintenance.

Il n'existe pas un inventaire exhaustif des organismes de certification impliqués sur le thème de la maintenance, ce qui ne facilite pas la grille de lecture pour des entreprises qui souhaitent s'inscrire dans ce type de démarche.

L'étude a également démontré qu'il n'existait pas de données quantitatives publiées et actualisées sur le nombre d'entreprises et d'établissements certifiés en France. La grande majorité des organismes interrogés ne disposent pas du mot clef « maintenance » pour identifier les entreprises certifiées dans leurs bases de données.

L'appréciation de la diffusion et les contours de la certification sont flous.

Au sein des organismes de certification, il existe une confusion entre les termes « entreprise » et « établissement ». Cette confusion engendre un risque de double compte dès lors que l'on souhaite raisonner en nombre d'entreprises certifiées et il est la plupart du temps impossible de connaître le chiffre exact ainsi que le profil des entreprises.

Il n'existe pas non plus de typologie ou de recensement permettant de raisonner par type d'entreprises pour faire le distinguo entre les donneurs d'ordres et les prestataires.

Une absence de relais public sur le sujet.

Au cours de la démarche, les principaux relais publics (CCI, Chambre des métiers) susceptibles d'éclairer les entreprises sur une démarche de certification ont été interrogés.

Il s'avère que ces organismes ne disposent que peu voire pas de ressources affectées à la problématique de la certification dans le domaine de la maintenance.

De fait il n'existe aucune action de communication de la part des relais publics à destination des acteurs les plus concernés.

Un problème de redondance sur les thèmes

Les problématiques relatives à la sécurité sont souvent dans le périmètre des certifications liées à la maintenance.

La multiplication des certifications est une difficulté supplémentaire pour les entreprises en matière de compréhension du système de certification (exemple OSHAS et MASE/UIC dont la fusion en 2007 avait vocation à résoudre ce problème de redondance) ; il est donc nécessaire de poser les bases d'un système simple et clair surtout pour les PME car beaucoup d'entreprises et notamment les plus petites n'ont pas le temps de le décrypter.

Une asymétrie de moyens entre les grandes et petites entreprises face à la certification.

Les grandes entreprises disposent d'une taille critique pour assurer une veille permanente leur permettant de comprendre les enjeux et les avantages d'une démarche de certification.

Elles savent affecter des ressources et engager des moyens techniques et financiers en vue d'obtenir les certifications qui leur sont utiles.

Néanmoins les grandes entreprises peuvent connaître des difficultés qui sont spécifiques à leur taille.

A titre d'exemple on peut citer l'argument plusieurs fois évoqué au cours des entretiens qui met en avant la difficulté à conduire une démarche de certification lorsque l'entreprise dispose à l'échelle du groupe d'un réseau d'agences réparties sur tout le territoire. Ou encore la difficulté à maintenir une continuité dans la démarche de certification dans le cadre de fusion-acquisition et/ou réorganisation interne.

Les PME quant à elles disposent de temps et de moyens limités pour entrer dans la démarche d'autant qu'elles appréhendent souvent cette dernière plus par les coûts que par les avantages.

Moins informées, les PME sont souvent fortement encouragées par les donneurs d'ordres pour s'engager dans le processus de certification.

A contrario, cet effet taille leur permet de bénéficier plus rapidement et plus durablement des avantages relatifs à la certification car cette dernière les aide à se structurer.

Le problème du statut des organismes de certification

Il est nécessaire de clarifier la sémantique liée à la certification pour résoudre le problème de confusion entre qualification, certification et accréditation dont les principales caractéristiques sont présentées dans le tableau ci-après.

Type	Dénomination	Objet	TYPE
Norme	ISO 9001 Maintenance	Référentiel de management des activités de maintenance sous les angles de qualité, sécurité, environnement, gestion des coûts, performance	Entreprises
Norme	ISO 14001 Maintenance	Référentiel de management environnemental ayant comme objectifs d'aider un organisme à réduire au minimum les effets dommageables de ses activités sur l'environnement, améliorer en permanence sa performance environnementale (cela contribue à la protection et à la stabilité de l'environnement).	Entreprises
Norme	ISO 3834	Exigences de qualité en soudage par fusion des matériaux métalliques	Entreprises
Certification	GEHSE	Référentiel de sécurité pour les entreprises intervenantes sur les installations de stockage dans le secteur pétrolier	Entreprises
Certification	MASE	Référentiel de management dont l'objectif est l'amélioration permanente et continue des performances Sécurité Santé Environnement des entreprises.	Entreprises
Certification	UIC	Référentiel de management de la sécurité qui a fusionné avec le MASE depuis le 01/09/08	Entreprises
Qualification	QUALIFELEC	Organisme de qualification des entreprises d'électricité	Entreprises
Certification	APSAD	Marque collective délivrée par le CNPP, organisme certificateur reconnu par la profession de l'assurance. Elle distingue les professionnels, qui par leur compétence, leurs moyens et leur organisation garantissent la qualité de prestations de service dans les domaines de l'incendie ou de la malveillance.	Entreprises
Certification	ISM-ATEX	Certification volontaire des entreprises extérieures intervenant dans la conception, la réalisation et/ou la maintenance d'installations électriques en atmosphères explosives.	Entreprises
Certification	SAQR-ATEX	Système de certification volontaire des ateliers de réparation de matériel utilisable dans les Atmosphères Explosibles dont le référentiel garanti à l'utilisateur le niveau de sécurité originel de son matériel.	Entreprises
Norme	UTE 18510	Référentiel destinée à faire connaître les prescriptions à observer en vue d'éviter les accidents corporels au cours des opérations entreprises lors de la construction de l'exploitation ou de l'entretien des ouvrages électriques quelle que soit la tension.	Entreprises
Certification	CEFRI	Comité français de certification des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants.	Sites /Personnes
Certification	GTIS	Certification des intervenants sur des opérations de jointage sur les sites chimiques avec utilisation de joints et assemblages variés : sur tuyauteries en matière plastique, en acier revêtu ou en verre.	Personnes
Certification	CACES	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité d'engins mobiles automoteurs de chantiers et d'équipements de levage.	Personnes
Certification	CAUSPR	Certificat d'aptitude des personnels mettant en œuvre des ponts roulants, portiques et semi-portiques à commande au sol.	Personnes
Certification	COFREND	Certification de compétence des personnels effectuant les essais non destructifs	Personnes
Certification	ec@t-npmi.net	Certification de données techniques des produits selon le référentiel international de description et de classification e-Class	Certification de données techniques

Source : BIPE-AFIM 2009

Il faudrait mettre en place des mesures à l'échelle nationale pour définir précisément les exigences applicables aux organismes de certification (accréditation COFRAC, périmètre et limite de l'intervention).

Conclusions utiles aux préconisations

Si la certification n'est plus un facteur différenciant en matière de performance et de concurrence, elle demeure une clef d'accès à certains marchés et reste à ce titre incontournable et stratégique.

Elle permet de disposer d'atouts certains notamment pour les plus petites entreprises :

- aide à la structuration
- culture de l'écrit, de la traçabilité et du contrôle systématique
- amélioration continue de la qualité et des conditions de travail en matière de santé-sécurité.

Les PME ont quant à elles une vision court terme des avantages de la certification, perçue comme une charge et non comme un investissement de long terme.

Le concept de certification a été élaboré « au coup par coup » sur la base d'initiatives métiers/secteurs qui répondaient à des problématiques spécifiques. De ce fait, la certification souffre d'un manque d'homogénéité qui pénalise sa diffusion.

Quels axes d'amélioration pour les acteurs ?

Dans le cheminement de la démarche adoptée et sur la base du diagnostic réalisé une réflexion a été conduite sur les axes principaux et les mesures à prendre permettant d'améliorer et de faciliter l'accès aux certifications de la maintenance.

Le tableau ci-dessous synthétise l'ensemble des pistes d'amélioration jugées opportunes.

Donneurs d'ordres	Prestataires	Organismes de certification
<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer et informer sur les certifications - Assurer une meilleure visibilité des plans de charge par spécialités 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer informer et conseiller par l'intermédiaire des relais locaux et institutionnels - Développer des outils d'autoévaluation et en promouvoir l'usage. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clarifier leurs statuts et réduire leurs redondances de thèmes. - Inciter à produire des statistiques plus détaillées - Traduire les normes en questionnaires d'autoévaluation - Développer la formation continue auprès des auditeurs.

Source : BIPE-AFIM

Ces axes d'amélioration ont été ensuite traduits en mesures qui sont synthétisées dans le tableau ci-dessous :

Axes d'amélioration	Mesures	Cibles	Facilité d'accès à l'information	Facilité de diffusion	Coûts	Délais de mise en œuvre
Communication	Ouverture d'un portail national sur la certification liée à la maintenance	- Entreprises - Organismes de certification - Relais publics (CCI, APCM)			Invest : 60 à 70 k€ Mise à jour annuelle : 20k-25k€	6 à 8 mois
Communication	Conception, réalisation et diffusion d'une plaquette de 8 pages pour présenter les résultats de l'étude	- Entreprises - Organismes de certification - Relais publics (CCI, APCM)			Tirage 5000 exemplaires Conception, rédaction, maquette : 7 k€ à 8 k€ Impression : 4,5 k€ à 5,5 k€ Diffusion : 6,5 à 7,5 k€	Modes de diffusion : papier et Internet 6 à 8 mois
Conseil & information	Mise en place de relais public	- Partenaires locaux			75-80k€	8 à 12 mois
Information	Mise en place d'outils d'autoévaluation	- Organismes de certification			Tarif unitaire par référentiel : 300k€ à 350k€	12 mois par référentiel
Planification	Observatoires locaux de la charge prévisionnelle par métiers	- Donneurs d'ordres			Outil central : 80 à 90 K€ Portage CCI Animation par bassin : 25k€ à 30 K€	12 à 18 mois
Formation	Développer un cursus pour les auditeurs qui interviennent dans la maintenance	- Population d'auditeurs			Construction du cursus : 60k€ à 70k€ Session : 3k€	6 mois
Homogénéisation	Clarification des statuts	- Organismes de certification			Coûts internes au ministère	6 mois

Clarification des statuts des organismes de certification

Cette mission relève du Ministère de l'Industrie et des organismes de certification eux-mêmes. Dans un premier temps, il s'agira de définir précisément le statut des organismes afin de savoir lesquels relèvent de la qualification, de la certification, de l'accréditation ou de la notification.

Il s'agira également d'identifier les parties prenantes de ces organismes puis de définir les informations statistiques à produire afin de pouvoir accéder à une information homogène permettant le suivi de l'évolution des indicateurs de la certification dans la maintenance sur le long terme selon les territoires.

Mise en place d'un portail sur la maintenance.

A ce jour il n'existe pas de site internet permettant de délivrer aux entreprises une information globale sur la certification.

Un portail de la certification maintenance pourrait être mis en place. Il devrait permettre de :

- présenter une fiche type pour chaque organisme
- réaliser des enquêtes
- héberger une base de données sur les informations recueillies
- diffuser les statistiques relatives au sujet de la certification dans la maintenance

Les acteurs concernés, qui restent à identifier, devront être mobilisés et sensibilisés pour mettre à jour régulièrement l'information.

Mise en œuvre de relais publics

L'organisation des relais publics est essentielle pour appuyer et faciliter une diffusion plus importante de la certification en maintenance auprès des entreprises concernées.

Le tableau ci-après propose un ensemble d'actions et de mesures en fonction des catégories d'acteurs publics et des parties prenantes.

Ministère de l'Industrie	Groupes de travail nationaux	Partenaires locaux
<ul style="list-style-type: none"> - Cibler les bassins industriels les plus concernés - Identifier les organismes relais en région (CCI, Chambre des métiers, agences régionales de développement, DIRE, DREAL, DDTFP, pôles de compétitivité) - Ingénierie de la mise en œuvre <ul style="list-style-type: none"> * Définition des actions * Planification * Outils communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Définition d'outils d'autoévaluation : <ul style="list-style-type: none"> * Promotion et utilisation d'outils existants ; * Mise à disposition des nouveaux outils qui auront été créés pour couvrir les besoins d'accompagnement préalables à la certification. Réflexion sur environ 600 questions 	<ul style="list-style-type: none"> - Désignation et formation des personnes ressources au sein des relais pour : <ul style="list-style-type: none"> * Informer les entreprises * Apporter l'aide et le conseil nécessaire à la formalisation d'une démarche de certification 4 jours de réunions d'information par relais

Mise en place d'observatoires locaux.

L'idée est de mettre en place un outil central sur le thème des grands arrêts commun à tous les bassins industriels.

Dans une première étape, un test serait effectué à l'échelle d'un bassin pilote pour lequel un questionnaire type serait administré pour évaluer le niveau d'avancement dans la démarche de certification dans le bassin pilote.

L'outil permettrait également de disposer d'une liste des métiers (se référer aux fiches métiers de l'AFIM par exemple)

Dans une deuxième étape, l'outil serait déployé à l'échelle de tous les bassins industriels du territoire.

Les informations recueillies au sein de ces observatoires permettront d'animer des groupes de travail (4 à 5 réunions par bassins), pour une actualisation continue des évolutions.

Les partenaires locaux sont privilégiés pour mettre en œuvre et animer ces observatoires, ils pourront éventuellement s'appuyer sur les compétences du BIPE et de l'AFIM pour l'animation des réunions.

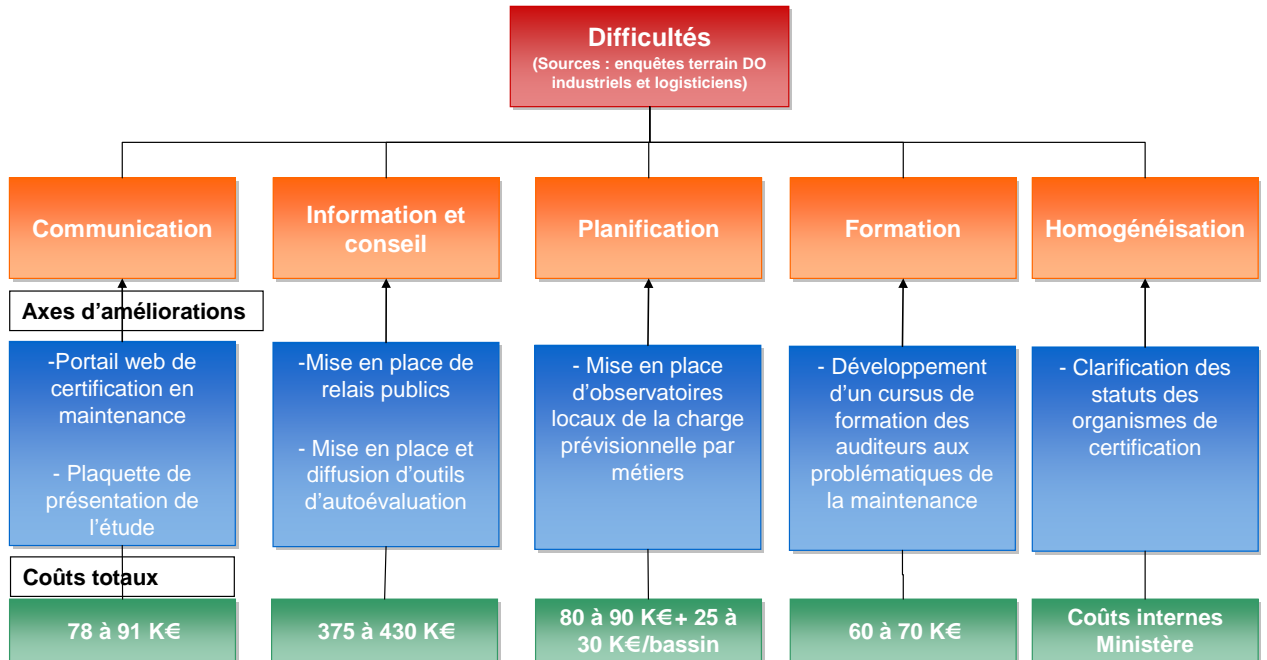
Former les auditeurs à la maintenance.

Bien souvent les auditeurs interviennent dans les entreprises de maintenance sans avoir de formation spécifique sur le sujet. Il paraît important de sensibiliser cette population à ce thème.

Un cursus de maintenance qui s'étalerait sur 2 jours pourrait être élaboré et recouvrirait les thèmes suivants :

- Panorama du secteur de la maintenance
- Définition et normes de maintenance
- Processus
- Pannes et incidents
- Indicateurs
- Planification
- Documentation utile à l'activité de maintenance

Synthèse des recommandations



Hiérarchie chronologique des priorités

- **Priorité N° 1**
 - ▶ Monter le portail sur la certification en maintenance et communiquer sur son existence notamment avec la plaquette de synthèse de l'étude.
 - ▶ Formaliser des relations avec les relais publics (CCI, Chambres des métiers) pour créer rapidement une cellule d'aide et de conseil aux entreprises désireuses de rentrer dans une démarche de certification.
- **Priorité N° 2**
 - ▶ Travailler sur les outils d'autoévaluation pour les rendre disponibles aux entreprises.
- **Priorités annexes :**
 - ▶ Définir les statuts des organismes de certification.
 - ▶ Mettre en place le contenu et le planning de la formation à la maintenance pour les auditeurs.
 - ▶ Organiser la mise en place des observatoires locaux de la charge prévisionnelle des métiers (notamment pour les grands arrêts programmés de maintenance).

Conclusion

Bien que les usages et l'intensité de la certification soient variables en fonction des secteurs industriels et des corps de métiers, il n'en demeure pas moins que la certification est quasi incontournable dès lors qu'il s'agit de garantir la sécurité des personnes et des infrastructures dans le cadre de la conduite des opérations de maintenance

Les donneurs d'ordres et les grandes entreprises de maintenance disposent de la taille critique pour appréhender une démarche de certification au cœur de leurs métiers.

Par contre, les petites et moyennes entreprises, dont le rôle est essentiel dans l'activité de maintenance en France ont des difficultés à s'engager dans les démarches.

L'étude a néanmoins démontré que les entreprises qui avaient initié une démarche de certification, bénéficiaient d'apports notamment en termes de structuration d'activité, de traçabilité et de culture d'entreprise.

Mais les PME manquent souvent de temps et de moyens (humains, financiers) pour décrypter l'offre de certification, d'autant que la variété de l'offre et parfois sa redondance opacifie sa lisibilité.

Le présent rapport s'est donc attaché à fournir des pistes d'amélioration au regard des axes d'interventions identifiés.

Ainsi des propositions ont été formulées pour permettre aux pouvoirs publics et leurs partenaires locaux, mais également à toutes les parties prenantes de l'activité maintenance d'agir pour faciliter la connaissance et la diffusion de la certification relative à la maintenance à toutes les entreprises actives.

Les propositions s'orientent cinq axes identifiés comme majeurs et qui portent sur les thèmes suivants :

- Communication : Pour permettre à chaque entreprise de disposer du même niveau d'information sur le thème de la certification en maintenance ;
- Information et conseil : Pour aider les PME par le biais des partenaires locaux et des pouvoirs publics à initier une démarche ;
- Formation : Pour sensibiliser les auditeurs aux spécificités de l'activité maintenance ;
- Planification : Pour permettre à l'ensemble aux donneurs d'ordres d'apporter aux prestataires une meilleure visibilité sur l'activité de maintenance.
- Homogénéisation : Pour clarifier et harmoniser le statut des organismes de certification afin de simplifier la lecture des entreprises du rôle de chacun de ces derniers.

Enfin, la dernière partie du rapport a tenté d'apporter un éclairage chiffré sur le coût d'application de ces mesures pour le Ministère de l'Industrie.

ANNEXES

Verbatim

Les avantages de la certification

Pour la certification de personnes

- « *La certification de personnes apporte la garantie aux entreprises utilisatrices que les intervenants ont été formés (réussite à un examen métier en condition de stress) »*
Organisme de certification
- « *Concernant le contrôle non destructif, la France est le pays le plus avancé en matière de certification et de fait il n'y a pas d'accidents »*
Organisme de certification

Pour la certification d'entreprises

- « *Certification et qualification sont la reconnaissance affichée d'un savoir-faire professionnel »*
Organisme de certification
- « *La certification fournit une démarche et un objectif, elle permet d'acquérir une culture d'entreprise qui n'existait pas forcément avant la démarche »*
Prestataire de services
- « *La certification améliore la qualité en rendant le contrôle obligatoire et fréquent »*
Prestataire de services
- « *Une démarche de certification permet d'inculquer la culture de l'écrit, bien souvent cette culture n'existait pas dans les PME »*
Donneur d'ordres
- « *La certification est un facteur de progrès globaux en interne qui permet d'analyser et de corriger les méthodes et les processus utilisés dans l'entreprise »*
Donneur d'ordres
- « *La certification garantit la traçabilité et permet d'apporter des garanties supplémentaires pour les clients »*
Organisme de certification
- « *La certification est adaptable à n'importe quelle taille d'entreprise, elle n'est pas en soit essentielle mais le processus et la démarche qualité sont à la portée de tout le monde »*
Prestataire de services

Inconvénients et limites de la certification

Pour la certification de personnes

- « A l'heure actuelle, il n'existe pas de passerelles intersectorielles et il est parfois nécessaire de passer des examens complémentaires pour faire valoir la même compétence sur un autre secteur »

Organisme de certification

- « Un examen de certification coûte entre 800 et 1000 euros pour une validité de cinq ans auquel il faut nécessairement ajouter le coût d'une formation qui implique une indisponibilité du personnel pendant toute la durée du stage. Cela peut être une vraie barrière à l'entrée pour les plus petites entreprises »

Organisme de certification

- « Le frein principal à la certification n'est pas économique mais provient de la méconnaissance, de la part des entreprises, des méthodes pour être certifié. La multiplicité des organismes de formation peut poser un problème de complexité sur les bonnes certifications à obtenir pour être efficient sur son marché »

Donneur d'ordres

- « Former un salarié c'est prendre le risque de le voir partir à la concurrence une fois le diplôme en poche. Sur le marché de la maintenance la sensibilité prix/salaires est extrêmement forte or pour amortir une formation de personnes il faut compter environ 3 ans, on peut dès lors comprendre que certaines entreprises soient réticentes »

Prestataire de services

Pour la certification d'entreprises

- « En matière de certification, les PME ont un talon d'Achille : la difficulté à dégager des moyens. Lorsqu'elles subissent la normalisation, elles doivent fournir un effort beaucoup plus important que les grandes entreprises pour ne pas passer à côté du business. Les grandes PME ont un seuil de rentabilité de la certification sur 5 à 10 ans car leur activité est plus diversifiée »

Organisme de certification

- « En France, il y a beaucoup de règles et de fait elles ne sont pas toujours appliquées, contrairement au Royaume-Uni où il y a peu de règles mais qui sont respectées stricto-sensu »

Donneur d'ordres

- « Le plus compliqué ce n'est pas la certification, mais les résistances internes. Changer les habitudes et les comportements prend du temps et la certification ne peut rien y faire »

Prestataire de services

- « En matière de sécurité, il y a une problématique d'arbitrage entre le niveau à atteindre et les coûts à engager pour y parvenir. Cela explique les dérapages que l'on soit certifié ou pas »

Prestataire de services

- « *Peu de retombées commerciales sont directement liées à la certification* »
Prestataire de services
- « *La certification est devenue un produit comme les autres qui fait l'objet de négociation sur les coûts* »
Organisme de certification
- « *Les aspects administratifs de la certification nécessitent une veille constante, il y a beaucoup trop de procédures et encore beaucoup trop de papier* »
Donneur d'ordres

Quelles pistes d'amélioration pour la certification dans la maintenance ?

A l'issu de l'entretien nous avons ouvert le champ en demandant aux acteurs les pistes d'amélioration qu'ils percevaient au regard de leur expérience.

Le chapitre suivant expose donc sous forme de verbatim organisés par thèmes clefs les différentes propositions qui nous ont été faites.

Homogénéisation et ouverture sur l'international

- « *Le marché de la certification en matière de contrôle non destructif s'ouvre à la concurrence et cela est notamment lié à la normalisation européenne. Le COFREND a entamé une réflexion pour passer des alliances au niveau européen et développe également des liens avec le Maroc et l'Algérie. Plus l'unification sera forte, plus les processus vont s'améliorer. Toutefois l'un des freins majeurs à trop vouloir unifier et harmoniser est le risque d'aboutir à des concepts trop abstraits qui ne colleraient plus avec les spécificités sectorielles* »
Organisme de certification
- « *Les entreprises doivent s'impliquer directement dans le développement des référentiels* »
Organisme de certification

Problématiques relatives aux coûts de certification

- « *Le contrôle non destructif repose sur des méthodes scientifiques, les évolutions les plus sensibles vis-à-vis des coûts viendront de l'innovation scientifique et le traitement informatisé des nouvelles méthodes qui en découlent fera à terme baisser les coûts.* »
Organisme de certification
- « *Il faut améliorer les processus de formation en matière de certification de personnes. Certaines formation sont trop courtes et consomment beaucoup de budget* »
Prestataire de services

- « Les PME qui entrent dans une démarche de certification devraient avoir la possibilité de mutualiser l'embauche d'un spécialiste qui interviendrait à temps partiel avec le regard extérieur pour être le garant de l'avancement interne et ne rien oublier lors des audits »
Prestataire de maintenance

Mise en œuvre de la démarche de certification

- « Les processus de certification pour les entreprises multi-sites doivent être revus et allégés. L'expérience montre que les difficultés à sont plus importantes lorsque une entreprise dispose d'une implantation géographique éclatée »
Prestataire de services
- « Les entreprises doivent apprendre à mettre en œuvre des indicateurs de référence pour éviter la déviance par rapport à un référentiel »
Organisme de certification
- « Il serait souhaitable de donner un caractère obligatoire à la certification pour contraindre les entreprises à revoir leurs processus. Cela les obligerait à bien penser ce qui est nécessaire et important pour assurer leur activité. Cette démarche est essentielle pour les PME, elles seraient obligées de remettre en cause leur organisation, faire un bilan pour déployer les bonnes compétences aux bons endroits »
Organisme de certification
- « Il faut favoriser les échanges de bonnes pratiques pour les plus petites PME toutefois le partage au sein d'un même secteur paraît compliqué du fait de la situation de concurrence, mais si les entreprises ne sont pas directement en concurrence cela semble une piste majeure d'amélioration »
Prestataire de services

Communication, information et conseil

- « Un travail de communication et de formation continue des auditeurs doit être réalisé pour les tenir informés des nouvelles mesures »
Organisme de certification
- « Actuellement les auditeurs se contentent de pointer du doigt les écarts, il faut élargir leur rôle au conseil pour aider les entreprises et notamment les plus petites à coller au référentiel »
Prestataire de services
- « Il serait utile de conduire une enquête annuelle de satisfaction auprès des entreprises utilisatrices et des entreprises certifiées pour permettre aux organismes de certification d'adapter le contenu des référentiels »
Organisme de certification