

L'Institut de formation veut grandir sous le signe de la qualité

Interview de Jocelyne Chevarin, fondatrice et gérante
Le 22 septembre 2010

Grace à l'ISO 9001, le spécialiste des formations au multimédia, à Montpellier, a pu structurer son organisation et améliorer sa visibilité.

« en travaillant sur les processus et les indicateurs, je me suis rendue compte que la certification était relativement facile, y compris pour une petite entreprise... »

Repères chiffrés

- **Activité :** enseignement supérieur et formation continue dans les domaines du multimédia, de l'infographie, des jeux vidéo
- **Effectif :** 1 salarié et 70 étudiants en formation initiale et continue
- **Implantation :** Montpellier (Hérault)
- **Certificat(s)/label(s) :** AFAQ ISO 9001

L'institut de formation iefm3d, spécialiste des formations aux métiers de l'infographie et du multimédia, a démarré sans prendre le temps de gérer sa croissance avec de véritables outils de gestion et de management. En tout cas pas assez pour satisfaire sa fondatrice : « J'ai commencé en 2006 avec 23 élèves en formation initiale post bac, et l'année suivante, les effectifs ont doublé en formation initiale, et la formation continue s'est développée. En étant seule, j'ai été vite débordée et je n'ai pu véritablement structurer l'organisation. Très vite, j'ai compris que cela me pénalisait. J'ai donc décidé de me lancer dans une démarche qualité et de me doter d'indicateurs et d'outils qui permettent de poursuivre cette croissance de façon plus ordonnée », explique Jocelyne Chevarin. L'idée de valoriser la certification à l'extérieur n'a pas non plus été étrangère à sa décision. Et la démarche a été porteuse de bonnes surprises : « J'avais une image de la certification comme plutôt théorique, et finalement lorsque j'ai commencé à travailler sur les processus et sur les indicateurs, je me suis rendue compte que la mise en pratique était relativement facile, y compris pour une petite entreprise », constate la gérante, qui ne prend en charge que la gestion et le management de sa structure. Les contenus pédagogiques sont en effet définis par la maison mère dont elle est franchisée.



« la démarche de certification m'a également permis de dégager des priorités et une stratégie »

Au terme d'un an de travail, l'institut de formation montpelliérain a décroché la certification ISO 9001 en 2009. « Cette certification m'a véritablement permis de structurer l'entreprise et de mettre en place des outils fiables et performants sur lesquels nous pouvons désormais nous appuyer pour poursuivre notre développement. Par exemple, j'organise une réunion pédagogique toutes les six semaines avec l'ensemble des formateurs. Cela nous permet de faire un point sur les différents sujets et de mettre en place des plans d'amélioration pour parfaire notre organisation.

Cette démarche m'a également permis de dégager des priorités et une stratégie. Ainsi après avoir hésité entre la création d'un poste d'assistant administratif ou commercial, le choix s'est porté sur le second. Enfin, petit à petit nous allons communiquer sur notre certification. Au vu des premiers retours que nous avons obtenu des entreprises, nous pensons qu'elle peut représenter un atout pour développer la formation continue. Pour l'instant, les parents sont moins sensibles à cet argument », remarque Jocelyne Chevarin.