

## L'approche qualité « est appropriée aux organismes de formation dans leur rôle d'entreprises citoyennes » (Pierre Courbebaisse, Afec)



Pierre Courbebaisse, président de l'Afec D.R.

Dès lors, que sont abordées les thématiques, « par exemple, de la diversité, de la non discrimination ou de la sensibilisation aux impacts environnementaux, il apparaît évident que l'approche [qualité en formation], au-delà de garantir la satisfaction des besoins des clients, prend sens et est appropriée aux organismes de formation dans leur rôle d'entreprises citoyennes. Elle rejoint en cela, d'une certaine manière les démarches d'obligation de service public en matière de formation ainsi que de préoccupation en matière de qualité et de développement durable de certains de clients, tels les conseils régionaux. » C'est ce qu'indique à l'AEF Pierre Courbebaisse, président de l'Afec, à l'occasion d'un entretien au cours duquel il fait le point sur l'actualité de son organisme de formation. L'activité de sa société « a progressé de 25 % » entre 2008 et 2010. Il constate également que, sur la même période, l'offre de l'Afec s'est « rééquilibrée », passant « de formations quasi exclusives de niveau V [CAP] à des formations de niveau IV-III [bac et bac+2] tout en accentuant [ses] implantations dans les bassins d'emploi », pour afficher aujourd'hui un réseau de 21 antennes et 110 centres permanents.

**AEF :** L'Afec a-t-elle été impactée par les conséquences de la crise comme beaucoup d'organismes de formation ?

**Pierre Courbebaisse :** Nous nous sommes adaptés à la réforme, aux besoins de nos clients. Nous essayons d'être au plus près des besoins des actifs et de les anticiper. Nous gardons depuis trente ans un équilibre entre la formation qualifiante, l'insertion sociale et professionnelle et les actions d'accompagnement vers l'emploi avec une relation étroite avec Pôle emploi. Sur trois ans (2008-2010), notre activité a progressé de 25 %. La hausse se répartit sur nos trois métiers, y compris l'alternance. Nos résultats sont réinvestis dans l'entreprise.

**AEF :** Dans le détail, comment se décompose l'activité de l'Afec ?

**Pierre Courbebaisse :** Pour ce qui est des actions d'insertion, nous intervenons surtout sur celles portées par les collectivités locales. Cela couvre également les formations FLE (français langue étrangère), activité liée au CAI (contrat d'accueil et d'intégration). Cette diversité d'actions représente environ 20 % de notre activité. Les actions de formations, qu'elles soient pré-qualifiantes, qualifiantes ou diplômantes (du niveau V au niveau II), constituent 50 % de notre activité. Notre filiale entreprise « Point F » intervient pour les contrats d'alternance et la formation continue (DIF, CIF...) de proximité. L'activité « accompagnement » vers l'emploi suite à des plans sociaux, à des prestations avec Pôle emploi ou autres est assurée par notre filiale « Afec Emploi » et représente 20 % de notre activité. Nous avons choisi une croissance raisonnée en optimisant notre maillage du territoire. Aujourd'hui, nous avons 21 antennes avec 110 centres permanents.

**AEF :** Vous êtes présents sur tous les secteurs d'activité ?

**Pierre Courbebaisse :** Nous sommes principalement présents sur trois secteurs :  
- L'hôtellerie-restauration, notre secteur « historique » qui représentait 80 % de notre activité il y a 20 ans et n'en représente plus que 10 % aujourd'hui.

- Le secteur des services à la personne est désormais le domaine majoritaire de nos formations, il représente la moitié de nos actions certifiantes. C'est un secteur complexe mais dans lequel il y a de gros besoins de professionnalisation, tant en termes quantitatifs que qualitatifs. Nos activités sur ce champ sont également

réparties entre les formations liées aux métiers d'auxiliaires de vie, avec des spécialisations : dépendances, et les formations du secteur de la petite enfance, qui dans les deux cas prennent en compte les spécificités propres de leur environnement d'exercice tant en structure qu'au domicile.

- Enfin le secteur du commerce et de la distribution ; une activité qui, contrairement à ce que l'on aurait pu craindre, n'a pas diminué avec la crise, avec des demandes croissantes de formation avec une exigence de plus en plus marquée relative à une élévation des niveaux, sur des certifications, titres ou diplômes de niveau III.

Sur ces secteurs, depuis trois ans, nous sommes passés de formations quasi exclusives de niveau V à un rééquilibrage vers des formations de niveau IV-III tout en accentuant nos implantations dans les bassins d'emploi.

Dans cette logique d'écoute sur des secteurs porteurs en besoin de main-d'oeuvre de notre environnement, nous envisageons de développer, sur certains territoires, des actions dans le bâtiment, plus précisément dans le second oeuvre ainsi que dans le domaine de la sécurité, pour lesquels nous avons identifié de réels besoins en matière d'élévation des niveaux de qualification. Ainsi, ce développement se fera avec la volonté de répondre aux besoins exprimés sur le marché du travail en termes de besoin de main d'oeuvre et de qualifications.

**AEF :** Vous insistez beaucoup sur l'effort de maillage du territoire. Pourquoi est-ce important ?

**Pierre Courbebaisse :** Parce que la formation se doit d'être au plus près des bassins d'emploi des entreprises et des demandeurs de formation. C'est là où il faut être en capacité de répondre aux demandes à la fois des salariés et des entreprises. Il faut être réaliste quant au fait que la majorité des individus a une mobilité limitée pour se former ou changer d'emploi. Il y a souvent un conjoint qui a un emploi, un logement...

Notre priorité est d'offrir la possibilité de la meilleure adéquation possible en proximité et de manière réactive aux besoins permanents des actifs par un accueil permanent. C'est à la fois notre histoire, nos valeurs et notre savoir-faire d'oeuvrer au déploiement d'une ingénierie de formation garanti par notre département qualité/audit et de notre direction générale et des délégués régionaux afin de proposer une offre permanente et réactive aux besoins locaux de nos clients. Dans ce cadre, nous proposons notamment des formations diversifiées dans leurs modalités certifiantes avec un rôle accru de l'entreprise. De même, nous sommes autant prestataires de l'entreprise que des salariés et des demandeurs d'emploi. Nous devenons un organisme tout public. Tout l'enjeu est de capter à la fois les besoins des entreprises et des individus par un fin maniement des dispositifs et des statuts des apprenants.

**AEF :** Pour en revenir au positionnement de l'Afec, de nombreux organismes de formation communiquent sur leur certification. Êtes-vous engagés dans une démarche qualité ?

**Pierre Courbebaisse :** Nous sommes déjà engagés depuis de nombreuses années dans une démarche qualité avec audit externe. Deux antennes de notre réseau sont certifiées ISO 9001 et chacune de nos antennes sont qualifiées pour leurs domaines d'activités auprès de l'ISQ. Les diverses évolutions des normes ISO 9000, et de l'environnement normatif en général, de ces dernières années ainsi que les travaux de renouvellement ou de nouvelles certifications en cours sur d'autres antennes du réseau nous ont également amené à une réflexion plus systémique de notre approche. Désormais, nous intégrons progressivement dans cette logique à nos démarches les recommandations de la norme ISO 26000 en matière de RSE (responsabilité sociale des entreprises).

Nous cherchons à garder à l'esprit en permanence le double niveau d'impact et de respect des actions menées dans ces domaines tant au niveau de nos salariés que des diverses parties prenantes de notre activité, au premier rang desquels nous trouvons les bénéficiaires de nos prestations. Dès lors, que nous abordons les thématiques, par exemple, de la diversité, de la non discrimination ou de la sensibilisation aux impacts environnementaux, il apparaît évident que cette approche, au-delà de garantir la satisfaction des besoins des clients, prend sens et est appropriée aux organismes de formation dans leur rôle d'entreprises citoyennes. Elle rejoint en cela, d'une certaine manière les démarches d'obligation de service public en matière de formation ainsi que de préoccupation en matière de qualité et de développement durable de certains clients, tels les conseils régionaux par exemple.

**AEF :** Quelles sont les perspectives de développement de l'Afec dans les prochaines années ?

**Pierre Courbebaisse :** Les principaux axes de développement résident dans la FOAD [formation ouverte et à distance] et la dématérialisation de nos outils de pilotage dans l'accompagnement vers l'emploi. De fait, le passage au numérique du service ne concerne pas forcément que l'activité de formation.

**AEF :** En matière de FOAD justement, où en êtes-vous et quelles sont les perspectives de développement que vous envisagez ?

**Pierre Courbebaisse** : Le développement de la FOAD dans nos actions à l'Afec se fait dans une logique de garantir à la fois la facilité et la qualité optimum, d'accueil et d'accès à notre public. Plusieurs leviers, outils ou actions ont été actionnés et sont mis en oeuvre afin de favoriser l'individualisation et la sécurisation des parcours. Par exemple, nous avons mis en place une plate-forme numérique de formation qui dispense des connaissances en enseignement général du niveau élémentaire (socle de connaissance de base) au niveau IV en lien avec les contenus de l'enseignement technique et professionnel. Cette plate-forme permet une individualisation de la progression de l'apprenant au sein des 110 centres Afec et reste accessible aux bénéficiaires leur permettant ainsi d'approfondir les contenus développés en dehors des séances présentiels en centre.

De même, l'Afec a produit, pour l'Institut de la Fepem (Fédération des particuliers employeurs de France), des ressources et grains de formation dans le cadre d'un programme de FOAD développé pour les formations certifiantes pour le secteur professionnel des salariés du particulier employeur. L'Afec dispense également une partie de cette offre en distanciel à destination des salariés du particulier employeur et des assistant(e)s maternel(le)s.

Nous avons aussi développé une plate-forme LMS (learning management system) ressource pour les compétences clés du socle de compétences. Elle est également utilisée pour la formation à distance et mixte (blended learning) ou encore en complément des séances en présentiel en vente, hôtellerie-restauration et services à la personne. Une nouvelle spécificité est en cours de déploiement sur la prise en considération du rôle des tuteurs d'entreprise. Ces derniers auront prochainement accès à un espace dédié lors de l'accueil d'un stagiaire avec des modules d'auto-formation ainsi qu'à une messagerie à un forum et à un tchat favorisant les échanges avec les formateurs voir même d'autres tuteurs.