

MONOGRAPHIE

RETOUR D'EXPÉRIMENTATIONS AFEST EN IDF

2020-2021

AFEST

UNE MODALITÉ FORMATIVE
INNOVANTE



RETOUR D'EXPÉRIMENTATIONS AFEST EN IDF

2020-2021

SOMMAIRE

01 LE PROJET D'EXPÉRIMENTATION AFEST D'OPCO EP 03

01.1	ORIGINE DU PROJET	03
01.2	OBJECTIFS ET PÉRIMÈTRE DU PROJET	04
01.3	PHASAGE / CONDUITE DU PROJET	04
01.4	PILOTAGE DU PROJET	05
01.5	ÉCOSYSTÈME DES ACTEURS DU PROJET	06

02 L'OFFRE AFEST D'OPCO EP 07

02.1	L'OFFRE AFEST DE L'OPCO	07
02.2	MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE	08

03 RETOUR(S) D'EXPÉRIENCE(S) DE DÉPLOIEMENT D'AFEST EN ENTREPRISE 09

03.1.A	FOCUS SUR LE PROJET D'EXPÉRIMENTATION AFEST CHEZ CABINET CARRET	09
03.2.A	OPPORTUNITÉ / FAISABILITÉ DU PROJET AFEST DANS L'ENTREPRISE	10
03.3.A	COMPÉTENCES VISÉES ET SITUATIONS DE TRAVAIL APPRENANTES RETENUES	10
03.4.A	ACTEURS ET PARTIES PRENANTES DU PROJET AFEST	10
03.5.A	ACTIONS RÉALISÉES	11
03.6.A	RÉSULTATS OBTENUS	11
03.7.A	RETOUR D'EXPÉRIENCE DES PARTIES- PRENANTES DU PROJET AFEST	11
03.8.A	RÔLE, ACTIONS DE L'OPCO	12
03.9.A	OUTILS ET TRAÇABILITÉ DE L'AFEST	12

03.1.B	FOCUS SUR LE PROJET D'EXPÉRIMENTATION AFEST CHEZ BOUCHERIE LEBOEUF	13
03.2.B	OPPORTUNITÉ / FAISABILITÉ DU PROJET AFEST DANS L'ENTREPRISE	13
03.3.B	COMPÉTENCES VISÉES ET SITUATIONS DE TRAVAIL APPRENANTES RETENUES	14
03.4.B	ACTEURS ET PARTIES PRENANTES DU PROJET AFEST	14
03.5.B	ACTIONS RÉALISÉES	14
03.6.B	RÉSULTATS OBTENUS	14
03.7.B	RETOUR D'EXPÉRIENCE DES PARTIES- PRENANTES DU PROJET AFEST	15
03.8.B	RÔLE, ACTIONS DE L'OPCO	16
03.9.B	OUTILS ET TRAÇABILITÉ DE L'AFEST	16

04 RETOUR D'EXPÉRIMENTATION D'OPCO EP 17

04.1	BILAN DU PROJET D'EXPÉRIMENTATION	17
04.2	FREINS RENCONTRÉS	18
04.3	POINTS DE VIGILANCE	19
04.4	ENSEIGNEMENTS DE CETTE EXPÉRIMENTATION	19
04.5	PISTES POUR UN DÉPLOIEMENT DE L'AFEST À PLUS GRANDE ÉCHELLE	20

LE PROJET D'EXPÉRIMENTATION AFEST D'OPCO EP

01

01.1 ORIGINE DU PROJET

Ce projet s'inscrit dans la continuité des actions menées dans le cadre de l'expérimentation nationale sur l'AFEST entre 2015 et 2017, qui ont démontré l'intérêt d'une généralisation de la formation en situation de travail pour renforcer le processus de validation des compétences pour les formations en alternance.

C'est notamment le cas pour les compétences dites "praticien-dépendantes", dans le cadre de la formation certifiante des assistant.e.s dentaires. La maîtrise de ces activités par l'apprenant en contrat de professionnalisation dépend de la pratique de son tuteur. En clair si le chirurgien-dentiste n'a pas l'habitude de travailler à 4 mains au fauteuil, l'apprenant risque fort de ne pas avoir l'occasion de tester ses savoir-faire dans ce domaine. Développer l'AFEST dans ce domaine pourrait, entre autres, garantir l'équité en matière d'apprentissage en incitant tous les tuteurs à accompagner leurs salariés dans ce domaine.

Les entreprises de l'alimentation en détail sont constituées de plus de 90 % de TPE/PME et représentent près de 12 000 entreprises en IDF. Ces dernières jouent un rôle essentiel dans l'animation des territoires et des centres-villes et bénéficient d'une très bonne image auprès des Français. Dans le même temps, les attentes des consommateurs évoluent rapidement et sont de plus en plus exigeantes (qualité et sécurité des produits, traçabilité, etc.). Ces évolutions impliquent une adaptation permanente des entreprises, pour répondre aux attentes des consommateurs et aux contraintes réglementaires, qui passent notamment pour les salariés de ces entreprises, par une maîtrise des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (qui évoluent régulièrement), de prévention des risques et un conseil éclairé auprès des clients.

Face à la nécessité accrue de se former en continu sur ces thématiques, et pour apporter une réponse formation adaptée, l'OPCO EP, les branches professionnelles de l'alimentation en détail et des cabinets dentaires, ont souhaité expérimenter l'AFEST au sein de ces entreprises. En effet, celles-ci ont moins souvent recours à la formation de leurs salariés. Le départ en formation d'un salarié est un vrai frein du fait de leurs effectifs souvent réduits et de leurs contraintes organisationnelles.

01.2 OBJECTIFS ET PÉRIMÈTRE DU PROJET

L'objet de cette expérimentation est de concevoir une démarche et des parcours, introduisant l'AFEST comme levier de réponse aux besoins en compétences des branches de l'alimentation en détail et des cabinets dentaires.

Objectifs pour ces 2 branches

Définir les modalités pratiques de la mise en œuvre des AFEST pour le développement des compétences :

- Hygiène et sécurité alimentaire des salariés des entreprises de l'alimentation en détail
- Travail à 4 mains au sein des cabinets dentaires.

Répondre à certaines questions encore en suspens :

- Comment sensibiliser les acteurs de l'entreprise à l'AFEST ?
- Qui est le formateur interne ?
- Quelle durée pour un parcours ?
- Quelles modalités de prise en charge et/ou d'indemnisation ?
- Sur la base de quelles preuves ?

Cibles de l'expérimentation :

- TPE des branches de l'alimentation en détail
- Cabinets dentaires



01.3 PHASAGE / CONDUITE DU PROJET

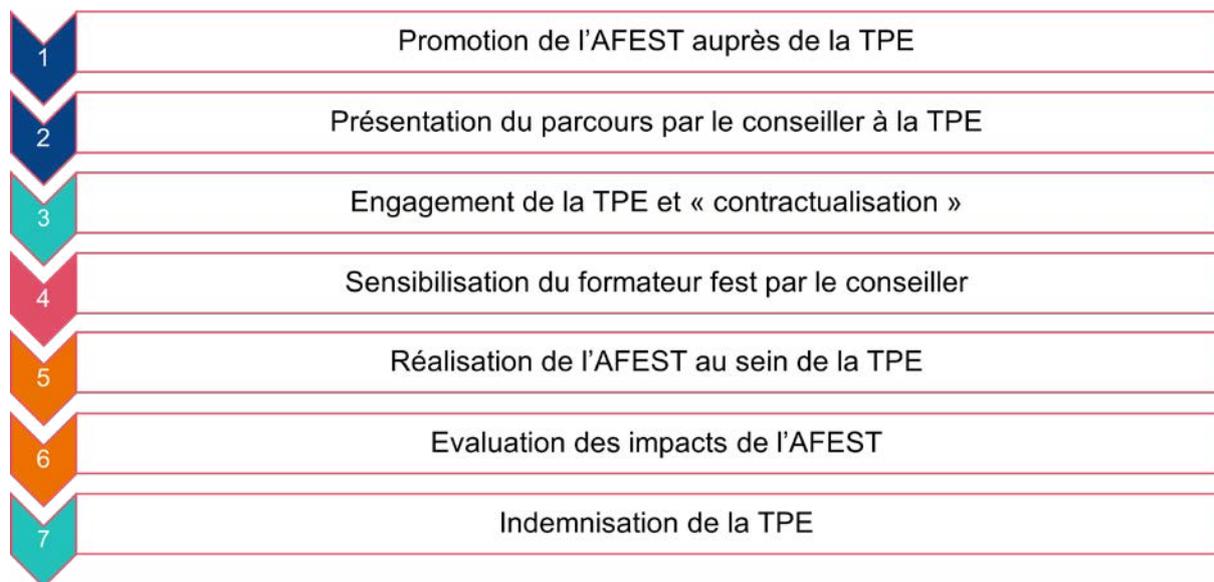
Une conduite de projet structurée autour des différentes étapes du processus de déploiement de l'AFEST

INGENIERIE

- Identification de situations de travail apprenantes retenues pour les 2 parcours AFEST à expérimenter
- Identification des prérequis pour chacune des situations de travail
- Construction d'un questionnaire d'autoévaluation pour identifier les éventuels écarts entre le prescrit et le réel
- Construction des ressources pour réduire les écarts entre le prescrit et le réel
- Création des outils de mise en œuvre du parcours :
 - Un fascicule méthodologique reproductible pour toutes les branches : "L'AFEST pas à pas",
 - Un support numérique "Pour en savoir +" par situation de travail pour le questionnaire et les ressources associés aux prérequis

FORMATION-ACTION DES CONSEILLERS OPCO

- Formation-action : de la promotion / prospection, à l'accompagnement des entreprises
- Organisation du processus de déploiement des parcours et constitution du référentiel de compétences du conseiller associé
- Création d'une boîte à outils conseiller (flyers, argumentaires, mailings, guides d'entretien, questionnaires d'évaluation des effets et impacts)

Schéma de déploiement de l'AFEST au sein des TPE/PME adhérentes**DEPLOIEMENT PAR LES CONSEILLERS**

- Préparation de la prospection, études des freins à la promotion d'un parcours et identification de leviers pour l'action
- Campagnes de mailing, appels téléphoniques et porte à porte
- Promotion de l'action et accompagnement des entreprises pour ajuster les parcours à leurs besoins et à leur organisation du travail.

01.4 PILOTAGE DU PROJET**Un pilotage au niveau régional**

- Une équipe projet composée de la directrice R&D de l'OPCO, de 2 chefs de projet
- Une équipe opérationnelle élargie composée de la R&D, de 6 conseillers formation et d'un prestataire
- Un comité de suivi composé de représentants des branches professionnelles, la DRIEETS et l'ARACT IDF.

01.5 ÉCOSYSTÈME DES ACTEURS DU PROJET



L'OFFRE AFEST D'OPCO EP

02

02.1 L'OFFRE AFEST DE L'OPCO

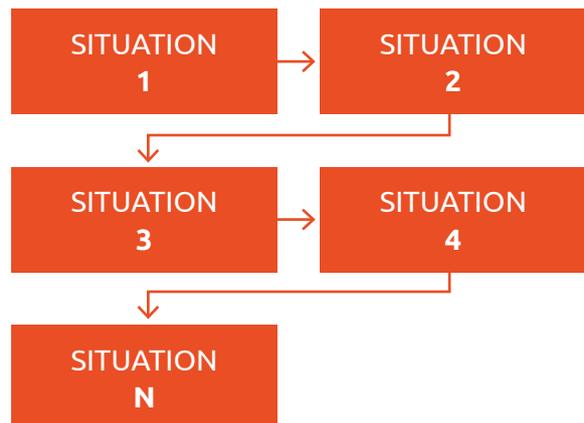
Le prototype interentreprises expérimenté

Un parcours AFEST est constitué d'un enchaînement de différentes situations de travail

Le parcours est développé en amont du déploiement par l'équipe projet et proposé clé en main aux entreprises. Chacune doit ensuite l'adapter à son contexte et à ses besoins.

- A l'intérieur de l'entreprise, un des acteurs (l'employeur ou salarié) maîtrise la compétence visée qui doit être partagée par l'équipe.
- Le parcours est construit autour de plusieurs situations de travail. L'hypothèse de départ est d'organiser le parcours en articulant les situations de la plus simple à la plus complexe.

LE PARCOURS EN N SITUATIONS DE TRAVAIL



le parcours Hygiène et sécurité alimentaire en 5 situations de travail

1

Nettoyage du labo après fabrication



4

Préparation d'un produit en laboratoire



2

Mise en place du poste de travail avant fabrication



5

Préparation d'un produit en présence du client



3

Réception et stockage des matières premières



La formation en situation de travail dans les entreprises de l'alimentation

le parcours « travail à 4 mains » en 4 situations de travail

1

Se placer et se mouvoir pendant un soin en respectant la position horaire



3

Manipuler et transmettre les instruments pendant un acte d'endodontie



2

Préparer et transférer les matériaux lors d'une prise d'empreinte pour une prothèse conjointe



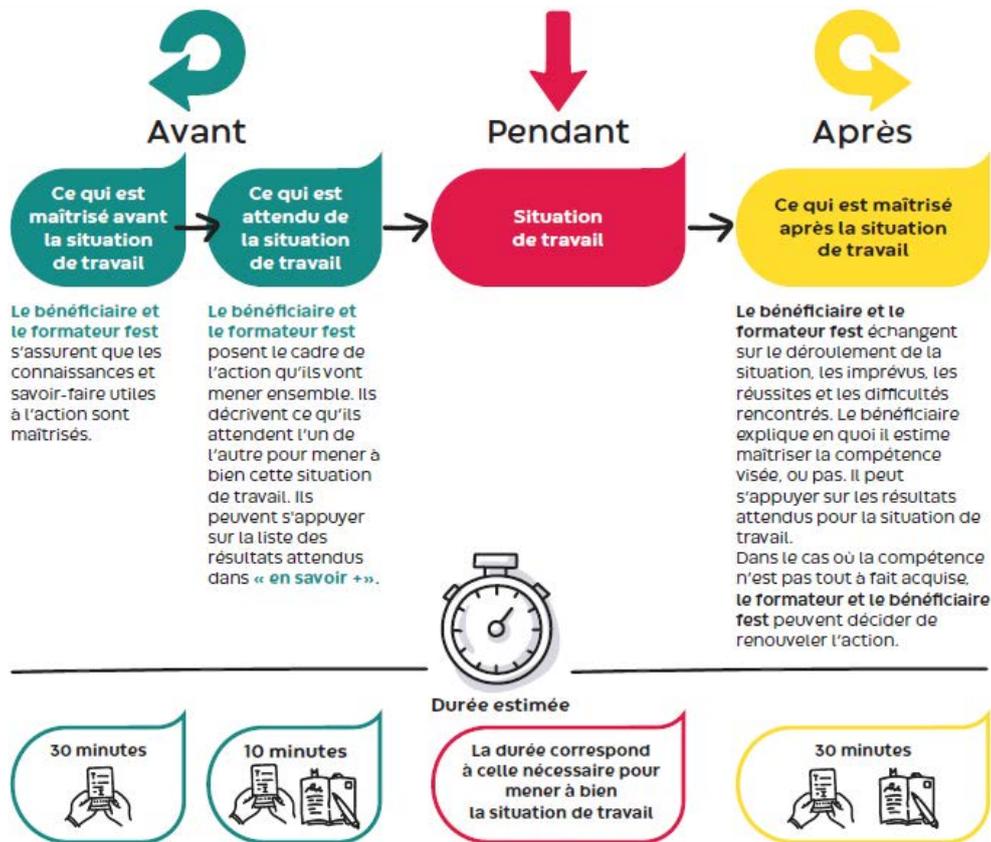
4

Assister le praticien au fauteuil pendant un acte chirurgical



La formation en situation de travail dans les cabinets dentaires

Chaque situation de travail est organisée en 3 temps :



Nota Bene : Au sein d'OPCO EP, ce modèle interentreprise coexiste avec un modèle intra-entreprise. Dans ce cas, le parcours est construit sur la base de situations de travail clés identifiées par l'entreprise. Ce travail peut être réalisé par l'entreprise en autonomie, ou, si besoin, avec le concours d'un conseiller de l'OPCO et/ou avec un prestataire externe de son choix.



"AFEST UNE MODALITÉ FORMATIVE INNOVANTE"

[Télécharger la plaquette d'information](#)

02.2 MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

PRISE EN CHARGE

DU PARCOURS FEST DANS LE CADRE DE L'EXPÉRIMENTATION ADEC AFEST IDF

L'entreprise est indemnisée à hauteur de 240 € par bénéficiaire de la formation, plafonné à 5 bénéficiaires.

PRISE EN CHARGE

DE L'AFEST HORS DU CADRE DE L'EXPÉRIMENTATION ADEC AFEST IDF

Les critères de financement des actions de formation sont définis pour chaque branche professionnelle.

<https://www.opcoep.fr/criteres-de-financement>

RETOUR(S) D'EXPÉRIENCE(S) DE DÉPLOIEMENT D'AFEST EN ENTREPRISE

03

03.1.A FOCUS SUR LE PROJET D'EXPÉRIMENTATION AFEST CHEZ CABINET CARRET

CABINET DENTAIRE DU DR CARRET

CONTEXTE

Cabinet dentaire situé à Bussy St Georges employant une salariée, la bénéficiaire.

TPE volontaire à la demande de l'organisation patronale de la branche dentaire afin de tester l'AFEST.

La praticienne et son assistante ont l'habitude de travailler ensemble et ont développé une relation de confiance. Elles pratiquent déjà le travail à 4 mains.

ENJEUX

L'objet de la formation est de consolider les compétences de "travail à 4 mains" qu'employeur et salariée estiment maîtriser.

OBJECTIFS VISÉS

Pour la salariée apprenante :

- Consolider la compétence "travail à 4 mains".

Pour le binôme praticien-assistante :

- Les gestes, les déplacements, la transmission des instruments se déroulent de manière harmonieuse et en conformité avec les protocoles requis et en garantissant le confort du praticien et du patient.

Pour le formateur employeur :

- Tester une nouvelle modalité de formation
- Remplir l'obligation de formation qui incombe aux entreprises.



POPULATIONS CIBLÉES PAR L'EXPÉRIMENTATION DE L'AFEST

- Bénéficiaire : Assistante dentaire
- Formateur FEST : Praticien dentiste.

03.2.A OPPORTUNITÉ / FAISABILITÉ DU PROJET AFEST DANS L'ENTREPRISE

NB. L'OPCO estime que nul autre que l'entreprise volontaire est légitime pour évaluer l'opportunité ou non de s'engager dans un projet de formation qui s'appuie sur le recours à l'AFEST, à condition évidemment qu'il s'agisse d'une compétence détenue par un de ses membres en interne, ce qui était le cas dans cette entreprise.

Opportunité du projet d'AFEST

- Le cabinet pratique le travail à 4 mains.

Faisabilité du projet

- Le cabinet est volontaire pour participer à l'expérimentation et le praticien détient l'expertise.

03.3.A COMPÉTENCES VISÉES ET SITUATIONS DE TRAVAIL APPRENANTES RETENUES

Compétence(s) visée(s) : Travail à 4 mains
(pour mémoire s'agissant d'un prototype le parcours est identique pour tous les cabinets dentaires).

Situations de travail ciblées / situations apprenantes :

- 1 Se placer et se mouvoir pendant un soin en respectant la position horaire
- 2 Préparer et transférer les matériaux lors d'une prise d'empreinte pour une prothèse conjointe
- 3 Manipuler et transmettre les instruments pendant un acte d'endodontie
- 4 Assister le praticien au fauteuil pendant un acte chirurgical.

Actions à réaliser dans le cadre de l'AFEST, pour chaque situation de travail :

- Autoévaluation des prérequis
- Consultation commune du bénéficiaire et du formateur des ressources pédagogiques fournies pour, le cas échéant, réduire les écarts entre les connaissances acquises et celles requises pour réaliser la situation de travail
- Préparation de la situation de travail : échange en amont de la situation en précisant les apprentissages visés, le cadre de la démarche et les points de vigilance
- Réalisation de la situation de travail
- Phase réflexive : échange en aval de la situation afin de revenir sur l'action, d'identifier les acquis, les difficultés, les succès et les points de vigilance
- Validation commune des acquis de la situation par le formateur et le bénéficiaire.

03.4.A ACTEURS ET PARTIES PRENANTES DU PROJET AFEST

Acteurs internes :

- Bénéficiaire : assistante dentaire
- Formateur FEST : employeur, chirurgien-dentiste.

Acteurs externes :

- Conseiller OPCO
- Patients.

03.5.A ACTIONS RÉALISÉES

- Prise de contact par une conseillère
- Présentation de l'AFEST et des parcours par la conseillère et la directrice R&D à l'employeur et sa salariée
- Adaptation du parcours : l'ordre des situations a été modifié pour tenir compte des interventions prévues dans l'agenda. Elles ont commencé par la situation 4 puis la 1^{ère}, la 2^e et enfin la 3^e
- Entretien de mi-parcours avec la directrice R&D de l'OPCO EP, pour s'assurer du bon déroulement de la démarche
- Bilan au cours d'une réunion en distanciel mené par la conseillère, auprès de l'employeur et sa salariée.

Moyens alloués

- Mise à disposition des outils "Pas à pas" et "Pour en savoir +"
- Accompagnement par le conseiller
- Indemnisation du temps passé par le salarié en formation à hauteur de 240€.

03

03.6.A RÉSULTATS OBTENUS

Validation commune des acquis de la formation par le formateur et le bénéficiaire.

Le chirurgien-dentiste et son assistante ont pu grâce à la formation vérifier que la compétence "travail à 4 mains" était maîtrisée.



03.7.A RETOUR D'EXPÉRIENCE DES PARTIES-PRENANTES DU PROJET AFEST

Le retour d'expérience a été mené au cours d'un échange à 3 avec le conseiller, le formateur FEST et le bénéficiaire. Il s'agit d'un retour commun entre la praticienne et son assistante.

EMPLOYEUR - FORMATEUR FEST- BÉNÉFICIAIRE

- La formation a permis de confirmer que le travail à 4 mains était maîtrisé au sein du cabinet tout en réfléchissant à l'activité de manière différente.
- La praticienne et son assistante ont développé de nouvelles connaissances, certaines réutilisables, d'autres moins adaptées à leurs pratiques :
 - Le nom de certains instruments
 - Une méthode de passation des instruments qu'elles n'ont pas réussi à mettre en pratique.
- Toutes deux s'accordent à dire que le parcours est plus adapté aux assistantes dentaires débutantes qu'aux personnes confirmées. "Je pense que quand on recrute quelqu'un ça peut être intéressant, au départ, pendant la formation pour mettre en pratique ce que l'élève apprend à l'école".
- Le recours à l'AFEST a fait apparaître d'autres besoins de formation pour lesquels cette modalité serait adaptée comme la stérilisation.

CONSEILLÈRE OPCO EP

- La conseillère n'intervient pas dans la mise en œuvre de l'AFEST une fois la phase d'adaptation du parcours réalisée
- La conseillère a dû adopter une posture nouvelle pour elle, celle d'accompagner et de former l'entreprise à l'utilisation des outils et à la mise en œuvre de la démarche
- Elle maîtrise désormais les principes du recours à l'AFEST, ainsi que les compétences utiles à la formation des acteurs de l'entreprise à l'utilisation du prototype. Elle est devenue référente auprès de ses collègues sur ce sujet.



03.8.A RÔLE, ACTIONS DE L'OPCO

- Ingénierie des parcours
- Prospection téléphonique de la part des conseillers pour la détection de TPE volontaires
- Promotion de l'AFEST au cours d'un premier contact
- Présentation du parcours par le conseiller à la TPE
- Sensibilisation de l'employeur (formateur fest) et du bénéficiaire par le conseiller
- Evaluation des effets et impacts de l'AFEST
- Remise attestation et indemnisation de la TPE.

03.9.A OUTILS ET TRAÇABILITÉ DE L'AFEST

Outils mobilisés, déployés pour accompagner les AFEST :

- Les argumentaires, flyers, emailing, référentiel conseiller, traçabilité des actions de prospection
- Le guide de mise en œuvre : "L'AFEST pas à pas"
- Le support numérique "Pour en savoir +".

Traces de l'activité et de l'action de formation en situation de travail :

- Le fascicule : "L'AFEST pas à pas"
- Le document d'engagement
- La demande d'indemnisation
- L'attestation de suivi de la formation
- Le questionnaire d'évaluation des effets et impacts de la formation
- Les comptes rendus des 3 entretiens : au démarrage, à mi-parcours et au bilan du parcours.

03.1.B FOCUS SUR LE PROJET D'EXPÉRIMENTATION AFEST CHEZ BOUCHERIE LEBOEUF

LA BOUCHERIE LEBOEUF

Boucherie située à Paris 15e, employant 3 salariés.

CONTEXTE

Romain Lebœuf, boucher employeur est MOF (Meilleur Ouvrier de France).

La salariée, italienne, est titulaire d'un BP boucherie qu'elle a passé en apprentissage dans cette boucherie.

Le parcours FEST a été mis en œuvre au mois de septembre 2021.

ENJEUX

- Tester une nouvelle modalité de formation
- Questionner l'organisation du travail au sein de la boucherie.

OBJECTIFS VISÉS

Pour la salariée bénéficiaire :

- Développer les compétences utiles au respect de l'hygiène et de la sécurité alimentaire au sein de l'entreprise.

Pour le binôme formateur-bénéficiaire :

- Les règles et protocoles d'hygiène et sécurité alimentaire sont appliqués à toutes les étapes, de la préparation à la vente d'un produit
- Réinterroger les protocoles en vigueur dans l'entreprise.

Pour le formateur employeur :

- Tester une nouvelle modalité de formation
- Remplir l'obligation de formation qui incombe aux entreprises.



POPULATIONS CIBLÉES PAR L'EXPÉRIMENTATION DE L'AFEST

- Bénéficiaire : salarié boucher
- Formateur FEST : employeur boucher.

03.2.B OPPORTUNITÉ / FAISABILITÉ DU PROJET AFEST DANS L'ENTREPRISE

NB. L'OPCO estime que nul autre que l'entreprise volontaire est légitime pour évaluer l'opportunité ou non de s'engager dans un projet de formation qui s'appuie sur le recours à l'AFEST, à condition évidemment qu'il s'agisse d'une compétence détenue par un de ses membres en interne, ce qui était bien le cas dans cette entreprise.

Opportunité et faisabilité du projet

- La boucherie est volontaire pour participer à l'expérimentation
- L'employeur boucher détient l'expertise.

03.3.B COMPÉTENCES VISÉES ET SITUATIONS DE TRAVAIL APPRENANTES RETENUES

Compétences visées :

Situations de travail ciblées / situations apprenantes :

- 1 Nettoyage du laboratoire après fabrication
- 2 Mise en place du poste de travail avant fabrication
- 3 Réception et stockage des matières premières
- 4 Préparation d'un produit en laboratoire
- 5 Préparation en vente d'un produit en présence du client.

Actions à réaliser dans le cadre de l'AFEST, pour chaque situation de travail :

- Autoévaluation des prérequis et consultation commune par le bénéficiaire et le formateur des ressources pédagogiques fournies pour, le cas échéant, réduire les écarts entre les connaissances acquises et celles requises pour réaliser la situation de travail
- Préparation de la situation de travail : échange en amont de la situation en précisant les apprentissages visés, le cadre de la démarche et les points de vigilance
- Réalisation de la situation de travail
- Phase réflexive : échange en aval de la situation afin de revenir sur l'action, d'identifier les acquis, les difficultés, les succès et les points de vigilance
- Validation commune des acquis de la situation par le formateur et le bénéficiaire

03.4.B ACTEURS ET PARTIES PRENANTES DU PROJET AFEST

Acteurs internes :

- Bénéficiaire : salariée, boucher
- Formateur FEST : employeur, boucher

Acteurs externes :

- Conseiller OPCO
- Client - La Boucherie

03.5.B ACTIONS RÉALISÉES

- Prise de contact par la directrice R&D de l'OPCO
- Présentation de l'AFEST et des parcours au bénéficiaire et au formateur FEST
- Adaptation du parcours : l'ordre des situations a été modifié afin de respecter l'ordre chronologique des opérations dans une journée de travail : 2^e situation, puis la 4^e, la 1^{ère}, la 3^e et enfin la 5^e
- Bilan au cours d'une réunion en distanciel entre la directrice R&D et le formateur FEST et en présentiel avec la bénéficiaire.

Moyens alloués

- Mise à disposition des outils "Pas à pas" et "Pour en savoir +"
- Accompagnement par le conseiller
- Indemnisation du temps passé par le salarié en formation à hauteur de 240 €.

03.6.B RÉSULTATS OBTENUS

Validation commune des acquis de toutes les situations de travail par le formateur et la bénéficiaire.

Le boucher employeur et sa salariée ont pu vérifier grâce à la formation que les compétences d'hygiène et sécurité alimentaire étaient bien maîtrisées par cette dernière.



03.7.B RETOUR D'EXPÉRIENCE DES PARTIES-PRENANTES DU PROJET AFEST

03

LE FORMATEUR FEST

- La formation a permis de faire un "pas de côté" et de réinterroger les pratiques de l'entreprise.
- Le fait de préparer l'action, d'échanger en amont et en aval de la situation oblige à porter un œil critique sur ses propres pratiques et à se demander pourquoi on fait les choses. "D'habitude, on ne prend pas le temps soit de se dire ce qui ne va pas, soit de l'écrire et bien finalement la semaine d'après ça recommence, souvent."
- Apprendre en situation de travail réelle permet d'ancrer ses apprentissages dans son activité quotidienne.
- L'AFEST permet de renforcer le lien professionnel entre le chef d'entreprise et ses collaborateurs mais aussi entre ces derniers.
- Le recours à l'AFEST a fait apparaître d'autres besoins de formation pour lesquels cette modalité serait adaptée comme la logistique. "Je pense que (l'AFEST) peut prendre tout le panel de la formation."
- Le fait d'anticiper son action dans le cadre d'une AFEST permet au binôme formateur-bénéficiaire d'être plus efficace dans la réalisation de la situation de travail.
- Le fait que la formation se déroule en interne, sans intervention d'un acteur extérieur, permet d'avoir une meilleure vision de ce qui fonctionne ou non et de développer des axes d'amélioration plus pertinents, car mieux adaptés aux acteurs et aux procédures en vigueur.

LA BÉNÉFICIAIRE :

- L'AFEST permet de se rendre compte des erreurs du quotidien.
- Les temps d'échange et d'anticipation de l'action permettent de se poser des questions avant de commencer l'action, donc de découper l'action en étapes et d'être plus efficace dans sa réalisation. "On sait déjà où on va, du coup tout est plus fluide". Par exemple, la bénéficiaire a réalisé que les temps d'action des produits de nettoyage n'étaient pas toujours respectés et que ce temps pouvait être alloué à la réalisation d'autres tâches en parallèle. Cela permet de gagner du temps en ne réalisant pas systématiquement une tâche de A à Z mais en les "imbriquant".
- Tout ce qui est acquis en situation de travail pendant une AFEST est immédiatement applicable à l'inverse d'une formation en dehors du lieu de travail.
- En présence du client, il est nécessaire d'être familier avec la situation de travail, au risque de se retrouver en difficulté, de donner une mauvaise image au client et de perdre du temps.
- L'AFEST permet de casser la routine et donc de changer de point de vue sur sa façon de faire.

DIRECTRICE R&D D'OPCO EP

- La principale difficulté de la mise en œuvre du parcours est la prise de contact avec les TPE de l'alimentation en détail, et c'est vrai pour n'importe quelle action
- L'employeur a immédiatement accroché à la modalité, au point d'exprimer son étonnement à ce qu'elle soit si mal connue des entreprises.
- L'employeur fait le lien entre cette modalité et l'un des articles de la charte du MOF qui l'oblige à transmettre ses compétences et partager son savoir-faire.
- L'entreprise, du fait de la qualité MOF de l'employeur, accorde une place prépondérante à l'apprentissage, le challenge, la quête et revendication de l'excellence, qui fait que le recours à cette modalité va de soi.
- Le lien entre le recours à la FEST et une réflexion de fond sur les process de travail, ont été constatés par les 2 parties : employeur et salarié.
- Les autres salariés doivent également bénéficier de l'action.



03.8.B RÔLE, ACTIONS DE L'OPCO

- Prospection téléphonique pour la détection de TPE volontaires
- Promotion de l'AFEST au cours d'un premier contact téléphonique
- Présentation du parcours sur le site de l'entreprise auprès de l'employeur, pressenti formateur FEST, et de la salariée, bénéficiaire de la formation
- Evaluation des effets et impacts de l'AFEST auprès de l'employeur, formateur FEST et de la salariée bénéficiaire de l'action
- Remise attestation formation et Indemnisation de la TPE.

03.9.B OUTILS ET TRAÇABILITÉ DE L'AFEST

Outils mobilisés, déployés pour accompagner les AFEST :

- Les argumentaires, flyers, emailing, référentiel conseiller, traçabilité des actions de prospection
- Le guide de mise en œuvre : "L'AFEST pas à pas"
- Le support numérique "Pour en savoir +".

Traces de l'activité et de l'action de formation en situation de travail :

- Le guide de mise en œuvre : "L'AFEST pas à pas"
- Le document d'engagement
- La demande d'indemnisation
- L'attestation de suivi de la formation
- Le questionnaire d'évaluation des effets et impacts de la formation
- Comptes rendus des 4 entretiens : au démarrage et au bilan avec le formateur et la bénéficiaire.

RETOUR D'EXPÉRIMENTATION D'OPCO EP

04

04.1 BILAN DU PROJET D'EXPÉRIMENTATION



Depuis toujours, les TPE se forment sur le tas. Pourtant, elles ont peu recours à la formation professionnelle, notamment en raison de contraintes organisationnelles. C'est pourquoi OPCO EP a souhaité créer un parcours AFEST "clé en main", simple et adaptable aux contextes divers de ses adhérents.

En dépit des difficultés d'accès à ces entreprises peu disponibles, et malgré la crise sanitaire, l'OPCO a pu expérimenter 2 parcours AFEST auprès de cabinets dentaires et d'entreprises de l'alimentation en détail. Adaptés et adaptables, ces parcours "clé en main" ont pu facilement être mis en œuvre et intégrés à leur activité. Au-delà du développement des compétences visées, les entreprises se sont aperçues que l'AFEST permettait aussi de réinterroger leurs pratiques et leur organisation du travail.

PARTIS PRIS

- Identification par la branche de la compétence visée par l'AFEST
 - Travail à 4 mains pour les cabinets dentaires
 - Hygiène et sécurité alimentaire pour les entreprises de l'alimentation en détail
- Un parcours FEST est constitué de différentes situations de travail standards, adaptées aux TPE
- Le parcours-type est construit en amont avec l'appui d'experts de la compétence
- Les conseillers sont chargés de promouvoir et organiser les AFEST au sein des TPE
- Les formations en situation de travail sont menées par les acteurs de l'entreprise et en dehors de la présence de tout tiers.

INGÉNIERIE EN AMONT

- Réflexion sur la définition d'une situation de travail
- Identification des situations de travail apprenantes
- Travail avec des OF experts afin de qualifier les situations de travail, d'en définir les prérequis et les attendus
- Création des outils de mise en œuvre du parcours
 - Le fascicule : "L'AFEST pas à pas"
 - Les supports numériques "Pour en savoir +", associés à chacune des situations de travail
- Réflexion autour du modèle économique de l'AFEST.

FORMATION DES CONSEILLERS OPCO

- Sélection d'un prestataire
- Développement d'une formation-action ayant recours à la formation en situation de travail par volonté d'appliquer un principe de congruence
- Co-contruction avec les conseillers des outils de promotion et déploiement de l'AFEST.

04

DÉPLOIEMENT PAR LES CONSEILLERS

- Prospection par e-mailing et campagnes téléphoniques auprès de 200 cabinets dentaires ; porte à porte auprès de 100 entreprises de l'alimentation en détail par les conseillers
- Promotion de l'AFEST au cours d'un premier contact
- Présentation du parcours à la TPE par le conseiller
- Engagement de la TPE dans la démarche AFEST
- Sensibilisation du formateur FEST et explication de son rôle par le conseiller
- Mise en œuvre par les entreprises. La traçabilité de l'action est assurée par le formateur et le bénéficiaire du parcours qui remplissent le document "L'AFEST Pas à pas"
- Evaluation des effets et impacts de l'AFEST par le conseiller, au cours d'un entretien le plus souvent téléphonique
- Indemnisation de la TPE
- Remise d'une attestation de réalisation de formation.

04.2 FREINS RENCONTRÉS



- Prise de contact avec les entreprises
 - Entreprises de l'alimentation peu joignables par téléphone ou par mail
 - Impossibilité de se rendre dans les cabinets dentaires pour prospecter
 - Présence quasi constante des patients ou clients qui rendent difficiles les échanges sur des questions de compétences
- Difficultés à passer le barrage effectué par les assistantes qui assurent l'accueil téléphonique
- Le recours au porte à porte dans les boutiques, en présence d'un (ou de) client(s), génère une obligation d'attention immédiate de la part des employeurs, peu disponibles, et qui ne proposent pas de différer l'échange.
- Convaincre les TPE de faire de la formation
 - Manque de disponibilité des acteurs
 - Le faible effectif rend difficile l'absence d'un collaborateur
 - La "formation sur le tas" à laquelle les professionnels assimilent l'AFEST n'a pas besoin d'aide externe selon eux.
- La mobilisation des conseillers au démarrage de l'expérimentation a fait émerger des difficultés
 - Les objectifs qui leur étaient assignés sur d'autres missions ne laissaient que peu de temps à l'implication dans ce projet
 - La difficulté à changer de posture : passer d'une pratique d'information et de conseil ponctuel à une posture d'accompagnement dans la durée - analyser les parcours types, mobiliser les différents acteurs, aider l'entreprise à adapter les situations de formation à sa réalité.
- La crise sanitaire a rendu impossible pour les conseillers de rencontrer les entreprises physiquement pendant certaines périodes.

04.3 POINTS DE VIGILANCE



04

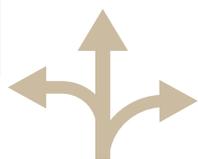
- Participation des organismes de formation à l'organisation de parcours s'appuyant sur la fest : même s'ils peuvent intervenir en tant qu'expert dans la construction des parcours, leur présence dans l'entreprise lors de la mise en œuvre de l'AFEST est à questionner. En effet, ils ne sont pas les experts de la situation de travail et ne maîtrisent pas l'historique partagé par les acteurs de l'entreprise autour de cette situation, du contexte dans lequel elle s'inscrit et des compétences qu'elle mobilise.
- Interroger le rôle du conseiller entreprise au sein d'un OPCO. Si à l'avenir les conseillers sont amenés à accompagner les entreprises dans la mise en œuvre de parcours de développement de compétences, il convient d'envisager une réorganisation de leur activité et de leurs objectifs.
- Trouver le bon angle pour capter l'intérêt des TPE pour l'AFEST. Face aux difficultés lors de la prospection, il reste à explorer de nouveaux canaux de communication autres que le porte à porte, les campagnes de mailing et téléphoniques dont le retour sur investissement reste faible.
- Nombre de TPE ont des pratiques de formation interne qui pourraient, à certaines conditions, être revalorisées comme AFEST. L'intérêt majeur pour les entreprises serait que ces formations puissent être reconnues comme éligibles aux obligations de l'employeur, en particulier dans le cadre de l'entretien professionnel. Promouvoir l'AFEST pour des raisons d'accès au financement, en particulier pour les TPE, pourrait être contre-productif.

04.4 ENSEIGNEMENTS DE CETTE EXPÉRIMENTATION



- Les occasions et la durée des échanges entre OPCO et TPE sont faibles en raison des contraintes de ces dernières. Les premiers contacts, par téléphone ou en porte à porte ne peuvent que rarement dépasser 3 minutes. Des argumentaires sont à construire pour faciliter le travail des conseillers.
- La communication autour de l'AFEST est beaucoup plus facile auprès des entreprises déjà en contact avec l'OPCO. La moitié des entreprises volontaires étaient déjà présentes dans le portefeuille des conseillers.
- L'AFEST nécessite une sensibilisation de tous les acteurs de proximité de l'OPCO pour partager une culture commune autour de cette modalité.
- Passée la barrière du premier contact, les entreprises sont réceptives à l'intérêt de l'AFEST et s'investissent dans la réalisation du parcours. Loin de penser que l'OPCO souhaite leur "apprendre leur métier", elles apprécient qu'il mette à leur disposition des outils tout en valorisant les compétences déjà présentes en leur sein.
- Au-delà du développement des compétences visées, des effets inattendus se sont produits au sein des entreprises qui ont mis en œuvre un parcours AFEST :
 - Questionnement autour de certains protocoles de travail
 - Echange de pratiques avec d'autres membres de l'équipe
 - Réflexion sur leur organisation du travail.
- La formation-action des conseillers, pensée sous la forme d'une AFEST s'est avérée adaptée au partage des pratiques, à l'analyse des difficultés rencontrées et a permis la fédération de l'équipe.

04.5

PISTES POUR UN DÉPLOIEMENT DE L'AFEST
À PLUS GRANDE ÉCHELLE

L'objectif de cette expérimentation pour OPCO EP était de construire un parcours AFEST à la fois adapté aux TPE de son champs et facilement déployable à grande échelle. C'est de là que découlent les partis pris adoptés dès le départ et qui paraissent indispensables à une appropriation par le plus grand nombre de l'AFEST.

- Promotion du modèle interentreprises auprès des branches professionnelles
- Adhésion du CA d'OPCO EP au principe de promouvoir l'AFEST via les obligations liées à l'entretien professionnel
- Accord de financement de l'ingénierie d'un prototype par branche
- Formation des chefs de projet OPCO à l'ingénierie particulière de ce type de parcours.
- Construction d'un prototype test avec chaque branche sur une compétence stratégique et pour laquelle un déficit de formation est constaté, voire sur un parcours certifiant
- Evolution des missions dévolues aux conseillers entreprises par l'OPCO
- Formation des conseillers entreprises au développement de parcours AFEST
- Expérimentation des prototypes développés et évaluation de leurs impacts
- Communication sur les résultats auprès de l'ensemble des branches et des entreprises
- Création d'une plateforme consacrée à l'AFEST : échanges de pratiques, témoignages, challenges collaboratifs, etc.

EN CONCLUSION

Les prototypes développés dans le cadre de cette expérimentation nous semblent adaptés aux TPE et dans le cadre du développement de compétences nécessaires à la majorité. C'est ce qu'OPCO EP appelle désormais le modèle interentreprises.

Il est développé à la demande d'une branche, sur une compétence stratégique et dont le besoin est partagé par la plupart des entreprises du secteur. Il permet de généraliser la réponse à un besoin en proposant un prototype "industrialisable". Il est particulièrement adapté aux TPE qui ne peuvent que très rarement construire leur propre ingénierie. Les entreprises, quelle que soit leur taille, peuvent y recourir à partir du moment où elles ont besoin de développer cette compétence et qu'elles ont en interne au moins un collaborateur capable et volontaire pour la partager avec ses pairs.

Pour autant, ce modèle n'est pas adapté à tous les besoins des entreprises. Elles peuvent vouloir développer une compétence très spécifique à leur exercice et s'appuyant sur un contexte, une histoire interne. Auquel cas, OPCO EP souhaite leur proposer un modèle intra-entreprise pour lequel elles bénéficieront d'un appui expert.

Au final, OPCO EP considère qu'il n'y a pas une AFEST mais des AFEST.



FORMER EN SITUATION DE TRAVAIL :

UNE NOUVELLE DÉMARCHE POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES AU SEIN DES TPE/PME

La présente monographie traduit le travail réalisé par l'un des cinq Opérateurs de compétences (Opco EP, Opco Santé, OCAPIAT, Opcommerce et AKTO) mobilisés dans le cadre d'une expérimentation francilienne, pour que leurs entreprises s'approprient et généralisent les démarches d'actions de formation en situation de travail (AFEST).

Depuis 2018, la loi "Liberté de choisir son avenir professionnel" permet d'élaborer et de mettre en œuvre un parcours de formation à partir d'une situation de travail. Pour accompagner cette nouvelle démarche au niveau régional, La DRIEETS Île-de-France a mobilisé ses partenaires OPCO pour déployer l'AFEST auprès des TPE/PME et a demandé à l'ARACT IDF d'apporter un soutien méthodologique à ce projet régional.

Ce projet cofinancé par la DRIEETS Île-de-France et les OPCO concernés a permis d'expérimenter auprès de leurs adhérents cette modalité de formation, et de voir comment elle peut constituer une réponse adaptée aux besoins en compétences des TPME franciliennes.

DRIEETS Île-de-France

ARACT ÎLE-DE-FRANCE
<https://www.aractidf.org>
01 53 40 90 40
communication-idf@anact.fr
SIRET 450 966 007 000 20

Création graphique et réalisation :


<https://gribouille.design>
hello@gribouille.design

Crédit photos : OPCO EP

Mars 2022