



**Mylène Bernard, en stage
dans un centre d'appels.
Étudiante en licence pro de
management opérationnel des
centres contact client à l'IUT Lyon-II
Louis-Lumière.
Lyon, 28 septembre 2007.**

Choisir son organisme de formation

C'est souvent la première étape du candidat à l'alternance... mais pas la plus facile, tant le marché des formations ressemble à une jungle où il est malaisé de se repérer.

Lorsque la formation est suivie sous le régime du contrat d'apprentissage, elle dépend forcément d'un CFA, soumis au contrôle pédagogique de l'Etat. Un gage minimum de sérieux, mais qui ne garantit pas que la qualité des cours soit la même partout. Le choix est encore plus délicat dans le cadre d'un contrat de professionnalisation, moins exigeant sur le plan du suivi de formation.

Pour aller au-delà des plaquettes papier glacé qui promettent un avenir qui chante, mieux vaut donc s'informer précisément avant de s'inscrire.

Premier réflexe : éliminer d'emblée un établissement qui réclame de l'argent. Le principe même de l'alternance réside dans la gratuité des études. On ne doit donc en

iso 9001

est une certification qui garantit que la pédagogie et le suivi des apprentis obéissent à des critères de qualité très précis.

aucun cas verser des frais de dossier ou d'inscription. Se méfier également des écoles privées qui ne sont pas des CFA et se disent « *diplômantes* », en proposant de préparer un BTS en contrat de professionnalisation. Dans ce cas, mieux vaut vérifier le taux de réussite aux examens. Il y a de fortes probabilités que ces écoles n'aient pu obtenir le titre de CFA en raison de la mauvaise qualité de l'enseignement.

Savoir éliminer les moutons noirs

Le contrat de professionnalisation, rappelons-le, n'est pas au départ conçu pour permettre d'acquérir un diplôme, mais une qualification (titre ou certificat professionnel). Enfin, prudence également lorsqu'on s'aventure sur certains sites Internet dédiés à l'alternance : quelques établissements « ferrent » le client en affichant des offres de contrats d'entreprises... accessibles seulement à ceux qui s'inscriront chez eux. Là encore, la technique fleure bon l'escroquerie.

Une fois éliminés les moutons noirs, comment arrêter son choix sur une école plutôt qu'une autre ? Si on a déjà commencé à démarcher des entreprises, il est judicieux de leur demander avec qui elles ont l'habitude de travailler.

Sinon, le plus efficace consiste à sélectionner plusieurs établissements proposant la formation recherchée et à se rendre

sur place. De nombreux CFA organisent des journées portes ouvertes, généralement en février ou en mars.

C'est l'occasion de vérifier si les locaux et le matériel ne semblent pas obsolètes, mais aussi de s'entretenir avec le responsable des formations pour en savoir plus sur l'organisation des cours, le rythme d'alternance, et tous les dispositifs pédagogiques mis en place pour accompagner les étudiants. En particulier sur les modalités de liaison entre l'école et l'entreprise. Combien de fois dans l'année le tuteur se déplace-t-il en entreprise ? Sur quels documents le centre de formation s'appuie-t-il pour communiquer avec l'employeur ? Existe-t-il un temps de restitution prévu après chaque période passée en entreprise pour permettre de revenir sur les éventuels problèmes que le jeune a pu rencontrer ? Le taux de réussite aux examens et le suivi des promotions constituent aussi bien sûr des indicateurs fiables de la qualité de l'enseignement. Il est toujours intéressant de corroborer ces informations par des témoignages d'anciens élèves, moins susceptibles d'enjoliver la réalité que les responsables de la formation. Certains forums sur Internet peuvent également éclairer le choix. Mais attention : on ne sait pas toujours qui se cache derrière certains plaidoyers enflammés en faveur de tel ou tel établissement ●

Trouver un contrat

C'est LE sésame sans lequel rien n'est possible. L'inscription dans un CFA n'est en effet définitive qu'à la signature d'un contrat avec une entreprise. Plus qu'une formalité, il s'agit là d'une véritable recherche d'emploi, avec toutes les difficultés que cela suppose.

Pour nombre de professionnels, accueillir un apprenti dans ses murs pendant plusieurs mois représente un investissement, prélude à un futur recrutement une fois l'examen obtenu.

« Quand une PME accueille un jeune de chez nous pour un BTS en alternance, c'est clairement pour le garder par la suite, confie Stéphane Gouret, directeur du CFA de la création et de l'innovation industrielle à Nantes (Loire-Atlantique).

Elle va donc y regarder à deux fois avant de choisir un candidat. » Même ceux qui n'ont pas l'intention d'embaucher cherchent de préférence la perle rare. Mieux vaut donc aborder cette étape avec méthode, les dilettantes ayant peu de chances d'être retenus.

Le projet

Avant de se lancer dans la quête d'un contrat, la première étape consiste à délimiter le champ d'investigation. Savoir quel diplôme on veut passer ne suffit pas. Il faut aussi avoir bâti un début de projet professionnel. « Il est essentiel de cibler sa démarche pour éviter de se heurter à des difficultés de recrutement, affirme Aline Lignoux, responsable des admissions au CFA de l'IGEFI, une école spécialisée dans les formations en comptabilité et finance. Dans notre domaine, cela signifie par exemple viser un métier très précis ou privilégier un secteur d'activités. » On gagne aussi à définir l'environnement de travail dans lequel on souhaiterait évoluer : petite ou grande structure ? Mission plutôt opérationnelle ou plutôt orientée études ? Tout ce travail de réflexion permettra de se montrer plus percutant au moment de convaincre le futur employeur de tenter l'aventure.

La prospection

Dans cette étape, tout le monde ne part pas à égalité. Certains CFA facilitent en effet beaucoup la

recherche en proposant des offres d'employeurs avec lesquels ils ont noué des relations privilégiées, voire un véritable partenariat. Ils peuvent aussi intervenir comme soutien en organisant en tout début d'année des ateliers de recherche d'emploi. Cet encadrement, quand il existe, ne dispense toutefois pas d'une attitude active. « Pour réussir son alternance, il est indispensable d'être autonome, prévient Stéphane Gouret. Même si nous aidons nos étudiants à trouver un contrat, il faut que de leur côté, ils montrent une réelle capacité à se prendre en main, à se promouvoir et à se valoriser. Sinon, ils risquent de ne pas être retenus par l'entreprise. » Il faut toutefois être conscient que le fait qu'une offre émane d'un CFA ne garantit pas nécessairement sa qualité. Léonie Samel, en première année de BTS d'audiovisuel, a ainsi été orientée par son école vers une entreprise qui réalise des vidéos immobilières à destination des sites Internet. « Je fais quatre à cinq heures de trajet par jour pour aller tourner dans des appartements ou des maisons, puis assurer le montage dans la même journée : c'est un travail très répétitif, et au final, peu formateur. Je ne suis pas

Annexes

L'AFIJ, Association pour faciliter l'insertion professionnelle des jeunes diplômés propose des offres

d'emploi en alternance, des conseils et des rencontres avec des professionnels.
→ www.afij.org

1 300

entreprises se sont engagées en 2005 à accueillir des apprentis et à valoriser ce type de formation. Leurs coordonnées sont disponibles sur
→ www-institut-entreprise.fr

sûre que cette expérience me soit d'une grande utilité sur mon CV. »

Lorsqu'il n'est pas possible de s'appuyer sur l'organisme de formation pour contacter des entreprises ou que les offres semblent peu intéressantes, il faut alors retrousser ses manches et faire feu de tout bois : consultation des petites annonces, candidatures spontanées (par courrier ou, quand il existe, sur le site Internet de l'entreprise), activation du réseau personnel des amis, des collègues, des parents et de la famille. Précieux relais, les forums et salons offrent souvent des opportunités de rencontre avec des professionnels. Les chambres de commerce et d'industrie, ainsi que les conseils régionaux représentent aussi des interlocuteurs utiles pour trouver un employeur. Une règle d'or est de ne pas attendre le dernier moment. Certes, l'apprenti dispose d'un délai de trois mois après le début des cours pour signer son contrat. Mais certaines entreprises reçoivent les premiers CV dès le mois d'avril pour la rentrée suivante. En général, presque toutes les places disponibles sont pourvues à la fin de l'été.

Le recrutement

Si la candidature est retenue, vient alors l'étape de l'entretien, soit avec le patron dans le cas d'une PME, soit avec un responsable de ressources humaines s'il s'agit d'une grande entreprise. Même si le rituel est souvent impressionnant, inutile de

dramatiser l'enjeu. « On ne fait pas venir les gens en entretien pour les juger, indique Bénédicte Monneron, responsable de recrutement pour le groupe BNP-Paribas. On cherche juste à savoir si entre eux et nous, ça peut marcher. » Face à un bachelier frais émoulu, l'entreprise ne s'attardera pas sur son manque d'expérience professionnelle.

En revanche, elle attend que le postulant soit capable de développer le contenu de sa lettre

La motivation d'un jeune se mesure au soin avec lequel il aura préparé son premier contact avec l'entreprise.

de motivation en expliquant pourquoi il a choisi d'adresser sa candidature ici et ce qu'il aimerait y faire. « On voit parfois arriver en entretien des jeunes qui semblent avoir atterri chez nous un peu par hasard. Ce que nous recherchons, c'est d'abord et avant tout une vraie motivation pour la grande distribution et une envie d'apprendre », résume Isabelle Arnaudet, responsable du recrutement et des relations écoles à Carrefour. La motivation d'un jeune se mesure en premier lieu par le soin avec lequel le candidat aura préparé son premier contact avec l'entreprise. Le minimum est de s'être renseigné au préalable sur son secteur, ses activités, son organisation. « Un entretien, c'est un peu comme un examen, il faut avoir révisé avant ! conseille Bénédicte Monneron. C'est un réflexe proche de

celui que nos jeunes devront avoir plus tard dans leur vie professionnelle : avant un rendez-vous, il est préférable qu'un responsable de compte ait pris la peine de s'informer sur la situation du client. » Avoir « révisé » ne signifie pas se placer en position d'élève. Un apprenti doit aussi montrer qu'il est animé par une vraie curiosité et qu'il a le sens de l'initiative. Au cours de l'entretien, le recruteur attend qu'on lui pose des questions. « Si je suis pris, comment se déroulera l'alternance ? Quel type de mission est-il envisageable de faire pour ce niveau d'études ? Par qui serai-je encadré ? » Attention cependant de ne pas sortir des clous. Futur salarié, l'apprenti se doit aussi de respecter les règles de base de la vie professionnelle. « De plus en plus de jeunes restent à la porte des entreprises pour problèmes de comportement, déplore Josiane Fournet-Tatin, directeur du CFA universitaire Sup 2000. Ils arrivent en retard, se montrent trop à l'aise... Ceux-là ont de réelles difficultés à se caser, même s'ils ont par ailleurs de bons résultats scolaires. » Bien régler sa montre et soigner sa mise le jour de l'entretien constituent plus que de simples détails ●

Internet

→ www.anpe.fr

→ www.directemploi.com

Ces sites possèdent une rubrique contrats en alternance.