

« LA DIGITALISATION C'EST LA LIBERTÉ D'APPRENTISSAGE »

Depuis la pandémie, les centres de formation luxembourgeois ont accru leur offre de formations numériques, en réponse aussi aux nouveaux défis des clients B2B. Une démarche professionnalisante encore peu reconnue par les pouvoirs publics.

« LA PANDÉMIE A OUVERT LA PORTE À LA DIGITALISATION ET À DE NOUVEAUX BESOINS DE FORMATIONS. AUJOURD'HUI, ON NE PEUT PAS SE PASSER DE FORMATIONS DIGITALES » Tom Girardin

TEXTE : MARC AUXENFANTS



Tom Girardin et Naouelle Tir © Marie De Decker

Quels sont les nouveaux besoins et défis de formation au Luxembourg? Quelles réponses les organismes privés, agréés et non conventionnés y apportent-ils?

D'abord anecdotique avant le confinement, l'offre de formations en mode digital s'est depuis peu à peu généralisée : « Certains centres ont réorganisé leurs cours en mode tout digital ou bien hybride, d'autres préfèrent encore le présentiel, » note Tom Girardin, directeur de Pétillances, et président de la Fédération des centres de formations privés, agréés et non conventionnés (FCF).

« Avant la crise, 99% de nos cours s'effectuaient en présentiel. Du jour au lendemain nos formateurs ont dû se former, pour

passer à des cours en digital sur mesure ou collectifs, » détaille Naouelle Tir, directrice adjointe de Prolingua et vice-présidente de la FCF. « Pendant la crise, nous avons investi près de 400.000 euros dans des équipements phygitaux. » Avec le retour à la normale, les clients B2B ont dû eux aussi s'adapter: réorganisation du travail des équipes (alternance télétravail et présentiel, horaires flexibles, hubs de bureaux aux frontières...), nouveaux besoins de formation: par exemple, pour redynamiser le dialogue et l'esprit d'équipe, avec le retour en présentiel.

DÉFIS DU MARCHÉ

« Toute la sociologie de l'entreprise a été bousculée par la crise, et donc toute

la stratégie de développement RH s'est élargie, » constate M. Girardin. Non sans impacts sur l'organisation et le contenu des formations: certains clients souhaitant désormais des cours hybrides, pour leurs collaborateurs présents à la fois au bureau, à domicile, et dans les locaux de l'organisme même. « Les centres ont dû réaménager leurs espaces: en différentes salles, selon la taille des groupes, équipées de caméras, de micros et d'écrans interactifs, » détaille Mme Tir. « C'est donc une vraie démarche technologique, devenue très importante aujourd'hui.

Les formateurs ont dû eux aussi s'approprier ces techniques d'apprentissage à distance: « Toute l'approche pédagogique est à revoir, » indique M. Girardin. « Au niveau de la gestuelle, de la parole et de la démonstration... L'interaction et la proximité avec l'apprenant n'est plus la même derrière un écran. » Pour Mme Tir, la formation digitale nécessite aussi de nouvelles compétences pédagogiques: « On ne peut pas simplement transposer le cours devant une caméra. Il faut réinventer les exercices, apprendre à faire participer les personnes, à capter et garder leur attention. En termes de rythmique des cours aussi: difficile en ligne de savoir quand les gens ont besoin de se poser. » Toutefois, certaines formations ne se prêtent pas (encore) au digital. Telles celles de premiers secours, d'incendies ou encore de caristes.

Des technologies numériques comme la réalité virtuelle pourraient en outre élargir les opportunités du digital: « C'est un des axes du futur: elle réunit les trois canaux (visuel, tactile et auditif) nécessaires à un bon apprentissage, » détaille M. Girardin. « Plus on a une image plastique, plus on crée un ancrage, donc plus on met les gens dans des situations réelles de conversations dans un scénario des langues par exemple. »

Pour Mme Tir, la technologie apportera d'autres interactions et formes de dialogue entre l'apprenant et un avatar digital ou bien l'hologramme d'un formateur: « Nous n'en sommes qu'aux débuts, et

« NOTRE ACTIVITÉ EST TOUT AUSSI VULNÉRABLE QUE LES AUTRES, ET A TOUT AUSSI BESOIN DE SE DIGITALISER »

Naouelle Tir



nous devons trouver nos marques, » précise-t-elle. « Toutefois, rien ne remplacera l'humain dans la formation. » La digitalisation nécessite aussi de lourds investissements en équipements technologiques qui se développent rapidement, et en espaces. Elle pose donc la question de la rentabilité, notamment pour des petits centres de formation: Selon la FCF, environ 200 à 300 organismes comptent trois employés ou plus; 800 autres ont moins de deux salariés. D'autant qu'ils interviennent dans un marché luxembourgeois petit et fragmenté, car multilingue et pluriculturel.

POUR UNE OFFRE DE QUALITÉ

« La pandémie a ouvert la porte à la digitalisation et à de nouveaux besoins de formations. Aujourd'hui, on ne peut pas se passer de formations digitales, » admet M. Girardin. « C'est tout un équilibre à retrouver dans cette nouvelle réalité post-covid surtout dans le secteur du service ». Les

deux professionnels comptent pour cela sur la professionnalisation de l'offre. Dans un secteur où l'agrément ministériel est aisément accessible, la FCF prépare un référentiel qualité dont le concept repose sur un strict cahier des charges, sur une charte de qualité, et sur une démarche d'auto ou de co-certification entre centres.

« Au sein de la Fédération, nous voulons réunir les organismes qui font du travail de qualité, et en cela garantir une excellence et un professionnalisme accrus dans notre activité, en apportant une valeur ajoutée et une connaissance technique supplémentaires à nos clients, » décrit Mme Tir. La FCF souhaite aussi représenter le secteur en réponse aux politiques étatiques très axées sur la formation initiale, selon elle. Quant à la formation professionnelle continue, le gouvernement réfléchit à une stratégie pluriannuelle. « Dans ce contexte, nous devons être aussi la voix des organismes privés, » insiste M. Girardin.

Autre piste d'action: la Fédération prépare un livre blanc sur la digitalisation de la formation: « Il s'agit à la fois de dresser une cartographie du secteur et une projection à 5 ou 10 ans de la profession, » décrit-il. Afin aussi de déterminer les besoins d'investissements futurs et donc les aides spécifiques aux secteurs en transition numérique. « Alors que les autres activités reçoivent une aide à la digitalisation, nos centres de formation n'en bénéficient pas encore. C'est un sujet à discuter au plus vite », insiste Mme Tir. « La nôtre est tout aussi vulnérable, et a tout aussi besoin de se digitaliser. Non seulement la formation n'est pas un luxe, mais la digitalisation reste la liberté d'apprentissage, quand je veux et où je veux ! ».