

Le formateur en live via la webcam



Il y a quelques temps, le concept du e-learning semblait attrayant : dorénavant, chaque employé allait déterminer où, quand et ce qu'il allait étudier. Cependant, ce n'est resté qu'une illusion, surtout à cause du manque de discipline et de politique professionnelle correcte. Entretemps, les entreprises ont réalisé que la combinaison d'une formation classique et du e-learning offre le meilleur résultat.

Avec le Live Distance Learning, la société belge DefinITION veut introduire le meilleur de ces deux mondes de formation en Belgique.

"Bonjour, je suis Sandrine. Je vous invite à vous présenter. Pouvez-vous me décrire votre fonction et vos tâches professionnelles ?" (en français dans la version néerlandaise originale)

Nous ne nous trouvons pas dans un local de classe pour ce cours de français, mais derrière l'écran d'un ordinateur. Via une webcam, nous communiquons avec Sandrine Rousseaux, une des formatrices de DefinITION. La société belge offre le Live Distance Training, ou bien l'apprentissage à distance, mais accompagné. Pendant que nous nous présentons, Sandrine prend note dans un fichier Word qui est également visible sur mon écran. Elle nous corrige où cela est nécessaire et cela nous mène à quelques exercices écrits. Après une demi-heure, le cours est terminé et nous éteignons l'ordinateur.

L'interaction avec le formateur offre une solution pour l'un des désavantages les plus importants du e-learning, que l'on connaît déjà depuis quelques années : l'auto-apprentissage. "Le e-learning est idéal pour les employés qui ont un agenda peu flexible et qui peuvent décider eux-mêmes où et quand ils souhaitent étudier", précise Olivier de Wasseige, fondateur de DefinITION. "Nous ne connaissons pas une culture d'auto-apprentissage ; la conséquence en est que les employés en avaient assez d'étudier seuls et ils perdaient leur motivation. C'est pourquoi DefinITION a créé une classe virtuelle où l'élève s'authentifie à partir de son ordinateur à une date et une heure préalablement fixées et il suit son cours. Sur l'écran il suit l'explication orale et les exemples multimédia du formateur, mais il peut également intervenir en posant des questions, pour partager des logiciels ou pour discuter. L'efficacité de la formation s'accroît grâce à l'interaction avec le formateur", argumente Olivier de Wasseige.

Sur mesure

Autrefois, il y avait également beaucoup de critiques par rapport au contenu des cours, qui ne correspondaient pas à ce que la société souhaitait. Voilà pourquoi DefinITION a décidé d'offrir des cours sur mesure. "Nous étudions les besoins de l'entreprise et de l'employé, ce qui permet de personnaliser le cours" dit Olivier de Wasseige. "Quelle est par exemple la valeur ajoutée d'une formation en classe de trois jours ? Beaucoup dépend de l'expérience, les acquis et le niveau des élèves. Le formateur prend toujours la moyenne." Environ 500 employés de la Banque Nationale de Belgique ont déjà participé au Live Distance Training. Il s'agit surtout d'employés qui ont peu de temps ou un horaire inhabituel. Jean-Luc Lion, Training Manager de la Banque Nationale, insiste sur le fait qu'il ne s'agit pas d'auto-apprentissage, mais d'encadrement individuel. "Les employés disposent d'un formateur privé ; ils lui communiquent ce qui les intéresse et le formateur en tient compte. Un autre avantage est que les élèves apprennent à leur propre rythme. Nous avons également la garantie que la matière vue est immédiatement applicable après la formation. Ceci est particulièrement le cas pour les cours en informatique, car ils travaillent avec leurs propres documents."

Malgré les nombreux avantages du e-learning, cette forme de formation s'introduisait lentement dans la vie professionnelle. Un obstacle important était la culture des entreprises, qui devait changer par l'introduction du e-learning. Plusieurs entreprises n'étaient pas assez préparées d'après Olivier de Wasseige. Il renvoie à une entreprise qui avait prévu le e-learning pour quelques employés, mais qui avait oublié de prévenir tout le monde. "Le résultat en était que les élèves étaient sans cesse dérangés par leur manager et leurs collègues. Ils n'avaient pas l'impression que leur collègue étudiait, mais qu'il travaillait. Finalement, l'entreprise a pu résoudre ce problème en réservant un local à part pour le centre e-learning. De cette manière, c'était clair pour tout le monde."

Un autre malentendu était que le e-learning remplacerait les formes de formation traditionnelles. Or, toutes les formations ne se prêtent pas aussi bien à être données via l'ordinateur. Apprendre à manier une machine se fait toujours mieux auprès d'elle. Le e-learning se prête par exemple très bien aux cours en informatique ou en langues. Les sociétés se sont également rendu compte du fait que le 'blended training' – la combinaison de e-learning et des modes de formation traditionnelles – donne les meilleurs résultats. C'est la raison pour laquelle DefinITION voit un avenir pour les formations comportementales, comme le team-building, le leadership et les techniques de réunion. "En combinant ceci avec les formations en classe, cela ne peut que réussir", dit Olivier de Wasseige. "Pensez par exemple à l'accueil téléphonique. Cela s'apprend parfaitement par le Live Distance Training."

La Banque Nationale de Belgique offre toujours des formations en classe parce que tout le monde n'est pas partisan du e-learning. Des cours de base ont presque toujours lieu dans l'environnement traditionnel d'une classe. "Quand il s'agit de cours plus spécialisés ou d'employés souhaitant approfondir certaines parties d'un cours, le e-learning est la meilleure solution", dit Jean-Luc Lion, Training Manager.

Delhaize organise du Live Distance Training depuis déjà trois ans. Chaque année, une moyenne de 15 employés surtout administratifs suivent des cours en informatique ou en langues via e-learning. "Les employés qui ont suivi une formation de base en Excel, mais veulent approfondir certaines parties recourent à cette forme du e-learning", affirme François Toussaint, manager du développement des ressources humaines chez Delhaize. "L'employé est accompagné on line par le formateur et peut appliquer la matière immédiatement dans sa fonction". Le système du Live Distance Training offre d'après Toussaint plus de flexibilité que les formations en classe, pour les besoins, la disponibilité ainsi que pour l'assimilation. "Lorsque nous organisons une formation en classe, le formateur ne peut jamais tenir compte des besoins individuels des élèves dans un groupe de douze personnes", remarque Toussaint. "En e-learning, cela n'est pas un problème de laisser tomber certaines parties de la formation, lorsque le collaborateur en a déjà une connaissance suffisante". Les participants planifient la formation selon leur propre agenda. "Ils ne sont donc plus liés à l'entreprise qui organise des formations à dates fixes", raconte François Toussaint. De plus, les élèves suivent les cours à leur propre rythme. "Les employés qui apprennent vite ou qui ont plus de connaissances sont forcés, dans une formation classique, à suivre un rythme moins élevé que celui du groupe."

Economie de coût

DefinITION se dirigeait jusqu'à présent uniquement vers le marché wallon, mais avec la reprise de Visiocom, la société voudrait couvrir le marché belge entier. Pour l'instant son portefeuille comprend surtout de gros clients comme Mobistar, la Banque Nationale de Belgique, Carrefour, Delhaize, Spadel, Eurocontrol, Pfizer, Besix et Novartis. DefinITION veut se diriger de plus en plus vers les PME, qui n'ont pas le temps, l'argent ou la volonté de se déplacer. "Pour un responsable d'entreprise à Chimay, il n'est pas très bénéfique d'envoyer ses employés à des centres de formation à Charleroi ou à Namur par exemple. En outre, une PME ne peut pas si facilement se passer d'un employé pendant trois jours". Ceci mène Olivier de Wasseige à un autre avantage du e-learning : l'économie de coût. Les entreprises n'ont besoin que d'une connexion Internet et d'un PC. "Le développement du cours constitue un investissement, mais les cours durent moins longtemps que les formations traditionnelles", argumente Olivier de Wasseige. A la Banque Nationale de Belgique, les cours par e-learning durent en moyenne trois fois moins longtemps que les formations classiques.

François Toussaint de Delhaize apporte une nuance à cette économie de coût. D'après le development manager, les coûts directs du e-learning sont aussi élevés que ceux des formations en classe, mais l'efficacité des formations est plus importante. "J'ai l'impression que pour plus ou moins le même investissement, les employés apprennent beaucoup plus en e-learning, qu'ils approfondissent davantage la matière et qu'ils sont capables d'appliquer la théorie immédiatement dans leur fonction". François Toussaint ajoute encore qu'il n'est pas évident de prévoir l'infrastructure : "Nous disposons d'un local de formation séparé avec des PC pour le e-learning, mais ces locaux ne sont pas constamment utilisés, et cela tandis que nous avons, comme beaucoup de sociétés, un manque de place".

Par Melanie De Vrieze